N° d'identification : NF523
N° de révision : 0
Date de mise à jour : 19 mai 2014
Date de mise en application : 19 mai 2014

Règles de certification

Self Stockage

Organisme Certificateur :
AFNOR Certification
www.marque-nf.com.com
certification@afnor.org

SOMMAIRE

PARTIE 0 : APPROBATION-REVISION DES REGLES DE CERTIFICATION 2

PARTIE 1 : OBJET ET CHAMP D'APPLICATION 3

1.1 Définition du demandeur 4
1.2 Champ et périmètre de certification 6
1.3 Spécifications complémentaires 7

PARTIE 2 : LES CRITERES/ENGAGEMENTS A RESPECTER 8

2.1 Maîtrise de la prestation de service 9
2.2 Exigences supplémentaires dans le cas d'un demandeur multi-sites 33

PARTIE 3 : OBTENIR LA CERTIFICATION : les modalités d'admission 35

3.1 Dépôt d'un dossier de demande de certification 35
3.2 Etude de recevabilité 35
3.3 Modalités de contrôles d'admission 36
3.4 Evaluation des résultats et décision de certification 41

PARTIE 4 : VALORISER LA CERTIFICATION : les modalités de marquage 43

4.1 Les textes de référence 43
4.2 Le marquage 44
4.3 Les conditions de démarquage 46
4.4 Exemples d'application du marquage 47

PARTIE 5 : FAIRE VIVRE LA CERTIFICATION : les modalités de suivi 49

5.1 Modalités de contrôle en suivi 49
5.2 Evaluation des résultats et décision de certification 54
5.3 Déclaration des modifications du dossier de demande 56

PARTIE 6 : LES INTERVENANTS 59

6.1 AFNOR Certification 59
6.2 Comité particulier 60

PARTIE 7 : LES PRESTATIONS DE CERTIFICATION 62

7.1 Prestations afférentes à la certification NF Service 62
7.2 Recouvrement des prestations 63

PARTIE 8: LE DOSSIER DE DEMANDE DE CERTIFICATION 64

8.1 Le dossier d'admission 64
8.2 Le dossier de suivi et/ou de modifications 70

PARTIE 9 : LEXIQUE 72

PARTIE 0

APPROBATION/REVISION DES REGLES DE CERTIFICATION

Les présentes règles de certification ont été approuvées par la Directrice Générale d'AFNOR Certification le 19 mai 2014.

Elles annulent et remplacent toute version antérieure.

AFNOR Certification en tant qu'organisme de certification accrédité par le COFRAC sous le n°5-0030, portée d'accréditation disponible sur www.cofrac.fr s'engage à élaborer des règles de certification garantissant un niveau approprié d'exigences pour la qualité de service.

Elles peuvent donc être révisées, en tout ou partie, par AFNOR Certification après consultation de l'ensemble des parties prenantes de l'activité certifiée. La révision est approuvée par la Directrice Générale d'AFNOR Certification.

MODIFICATIONS

Date de 1ère mise en application des règles de certification : 19/05/2014.

N° de révision	Date	Modifications effectuées
0	19/05/2014	Création des règles de certification

PARTIE 1

OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Les présentes règles de certification s'inscrivent dans le cadre de la certification des services et des produits autres qu'alimentaires prévue dans les articles L115-27 à L115-32 du Code de la consommation et R115-1 à R115-3.

La marque NF Service atteste la conformité aux normes, documents définissant les critères d'un service établis avec l'ensemble des acteurs (professionnels, utilisateurs, prescripteurs) intéressés par ce service. Dans le respect du consensus, AFNOR Certification associe l'ensemble de ces acteurs pour le développement et la mise en œuvre de toute application de la marque NF Service.

Les présentes règles de certification précisent les conditions d'application des Règles Générales de la marque NF Service appliquée aux services de Self stockage

Le service faisant l'objet de la certification doit se conformer :

- aux caractéristiques fixées dans la norme NF EN 15696 « Spécification pour les services de Self-stockage » (version de décembre 2008),
- aux caractéristiques et engagements fixés dans la partie 2 des présentes règles de certification.
- aux réglementations en vigueur et notamment celle de la CNIL.

L'attribution du droit d'usage ne saurait en aucun cas substituer la responsabilité d'AFNOR Certification à celle qui incombe légalement à l'entreprise titulaire du droit d'usage de la marque NF Service.

La présente certification est accessible à tout demandeur répondant au champ d'application défini dans les paragraphes suivants.

1.1 Définition du demandeur

1.1.1 Définition générale

Le demandeur est une entité juridique (personne morale ou personne physique, artisan, commerçant, société en nom propre, etc.) réalisant des prestations de mise à disposition d'espace de self-stockage et de services associés pour les particuliers et les professionnels.

Le demandeur doit vérifier qu'il correspond à la définition suivante :

Le site de self stockage doit être un bâtiment (clos et couvert). Il peut comporter une mezzanine avec un sol en dur (accès par un escalier ou monte charge).

Les unités de self stockage sont des unités d'espace de stockage individuelles, indépendantes, sécurisées et statiques dans une installation de self-stockage.

Quand le site de self stockage accueille des unités extérieures (dont font partie des containers et des unités dites en accès direct), outre le respect des règles d'urbanisme en vigueur et de conservation des biens, ces unités doivent systématiquement être situées dans une zone de ce site. Par ailleurs, la surface développée de ces unités extérieures ne doit pas dépasser 50% de la surface totale du bâtiment clos et couvert.

Dans le cas d'une multiplicité d'activités, le demandeur doit respecter la condition suivante pour son activité de Self stockage : avoir un bâtiment distinct ou à défaut une séparation physique[1] respectant les règles de sécurité et la réglementation en vigueur.

1.1.2 Définitions spécifiques (demandeur multi-sites)

1.1.2.1. Définition d'une organisation multi-sites

(Selon le Guide IAF – International Accreditation Forum – Version 2 sur la base du guide ISO-CEI 62 : 1996)

Entité présentant :

- une fonction centralisée identifiée (dénommée ci-après « structure centrale ») au sein de laquelle certaines activités sont planifiées, contrôlées ou gérées,
- ainsi qu'un ensemble de bureaux, branches ou autres au niveau local au sein desquels ces activités sont réalisées.

1.1.2.2. Exigences dans le cas du demandeur multi-sites avec la même entité juridique pour l'ensemble de la structure centrale et des établissements secondaires

- Le demandeur doit distinguer un établissement principal (qui correspond à la structure centrale) et un ou plusieurs établissements secondaires qui sont sous la responsabilité de l'établissement principal.

[1] Voir lexique en partie 9

Ces établissements doivent :

- Avoir la même personnalité juridique,
- Avoir une relation juridique ou contractuelle avec la structure centrale,
- Etre soumis à déclaration auprès de l'URSSAF ou équivalent,
- Réaliser les prestations de service définies dans la norme NF EN 15696 (version de décembre 2008).

➢ Le demandeur de la certification est la structure centrale pour l'ensemble des établissements secondaires rattachés. Dans ce cas, un seul dossier de demande d'admission à la certification est déposé conformément aux exigences de la partie 8 des présentes règles de certification.

➢ Conditions supplémentaires à respecter par le demandeur (à travers son établissement principal) :

- Exercer une fonction centrale dans laquelle certaines activités sont planifiées, contrôlées ou dirigées (cf. partie 2 - § 2.2)
- Avoir une maîtrise unique du système qualité, c'est-à-dire avoir le pouvoir d'imposer des mesures correctives le cas échéant sur tout établissement qui lui est rattaché
- Assurer que le système qualité répond aux exigences et est appliqué
- Déclarer avoir audité tous les établissements avant l'admission (cf. partie 2 - § 2.2)
- Recueillir et analyser les informations en provenance de tous les établissements ainsi que prouver son autorité et aptitude pour décider de mettre en place des actions d'amélioration.

1.1.2.3 Exigences dans le cas d'un demandeur multi-sites ayant des entités juridiques différentes entre la structure centrale et les entités rattachées

Dans ce cas, il est possible que certains demandeurs mettent en place un système qualité commun à l'ensemble des entités rattachées. Si tel est le cas, ce système doit alors respecter les exigences suivantes :

➢ **Toutes les entités rattachées doivent avoir un lien contractuel avec la structure centrale** et **faire l'objet d'un système qualité commun** qui est défini, établi et soumis en permanence au suivi exercé par la structure centrale. Cela signifie que cette dernière a le droit de mettre en place des actions correctives si elles sont jugées nécessaires dans l'une quelconque des entités. **Cette mesure doit donc être stipulée dans le contrat passé entre la structure centrale et les entités rattachées concernées par la certification (cf. condition décrite ci-dessous).**

Exemples d'organisations : réseau en franchise, holding avec filiales, entreprise disposant d'un réseau d'agences commerciales, etc.

➢ Dans ce type d'organisations, chaque entité juridique (y compris la structure centrale) doit **déposer sa propre demande d'admission à la certification** conformément aux exigences de la partie 8 des présentes règles.

- Cette structure **doit établir un contrat avec chacune des entités juridiques précisant :**
  - l'identification de la structure contractuelle en matière de maîtrise de la prestation réalisée par les entités juridiques,
  - les engagements relatifs à la qualité, la conformité à la norme et aux règles de certification,
  - la relation établie entre la structure centrale et chacune des entités juridiques.

La structure centrale doit :

- exercer une fonction centrale dans laquelle certaines activités sont planifiées, contrôlées ou dirigées (cf. partie 2 - § 2.2),
- avoir une maîtrise unique du système qualité, c'est-à-dire avoir le pouvoir d'imposer des mesures correctives le cas échéant sur toute entité qui lui est rattaché,
- assurer que le système qualité répond aux exigences et est appliqué,
- déclarer avoir audité toutes les entités avant l'admission (cf. partie 2 - § 2.2),
- recueillir et analyser les informations en provenance de toutes les entités,
- prouver son autorité et aptitude pour décider de mettre en place des actions d'amélioration.

1.2 Champ et périmètre de certification

1.2.1 Champ de la certification

Toutes les activités de service définies au chapitre 1 de la norme NF EN 15696 (version de décembre 2008°et dans les présentes règles sont prises en compte dans le champ de la certification.

1.2.2 Périmètre de la certification

Le demandeur doit déclarer à AFNOR Certification **tous les établissements secondaires qui lui sont liés** et qui exercent les activités de Self stockage (telles que définies au § 1.2.1) au sein de la même entité juridique. Tous ces établissements sont inclus dans le périmètre de certification.

1.2.2.1 Cas du demandeur multi-sites avec une seule entité juridique

Dans ce cas, il est admis que le demandeur peut choisir dans sa demande (lors de l'admission) les établissements compris dans le périmètre de certification **à condition que son périmètre soit étendu à l'ensemble des établissements au plus tard dans un délai de 3 ans.**

Le demandeur doit alors présenter dans son dossier de certification **la planification d'extension de la certification de l'ensemble de ses établissements sur ces 3 ans.**

1.2.2.2 Cas du demandeur multi-sites avec des entités juridiques différentes

Pour le demandeur composé de plusieurs entités juridiques différentes (§ 1.1.2.3), le périmètre de la certification est de la responsabilité de la structure centrale puisque les entités sont juridiquement indépendantes.

Attention : un réseau ne peut demander le droit d'usage de la marque NF Service pour l'ensemble du réseau que si, **au minimum, 95 % des entités membres du réseau** ont obtenu la marque NF Service.

1.3 Spécification(s) complémentaire(s)

1.3.1 Cas général

Le demandeur doit prouver :
- qu'il respecte l'ensemble de ses obligations juridiques, fiscales et sociales,
- qu'il dispose de ressources humaines et matérielles lui permettant de réaliser les prestations en conformité avec son offre de service et les exigences de la norme NF EN 15696 (version de décembre 2008),
- qu'il exerce son activité concernée par la certification depuis au moins 2 ans,

L'ensemble des justificatifs à fournir est décrit dans la partie 8 du présent document.

1.3.2 Cas de la sous-traitance

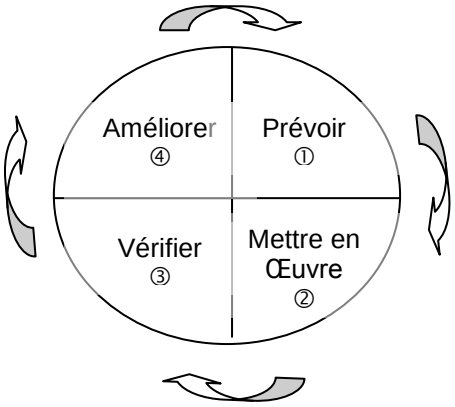
Les entreprises sous-traitantes du demandeur de la certification disposent d'une certification de service sur le même champ d'application.

PARTIE 2

LES ENGAGEMENTS A RESPECTER

En complément des exigences décrites dans la partie 1, le demandeur doit consigner par écrit les dispositions en matière d'organisation, de documents, de moyens matériels et humains qu'il met en place pour garantir la maîtrise de la qualité de service appliquée aux activités de Self stockage.

La démarche de qualité de service est basée sur la ***roue de Deming*** ou boucle de l'amélioration continue :



Note explicative de la roue de Deming dans le cadre de la présente certification :

- L'étape ① Prévoir correspond à la définition de la politique / stratégie de l'entreprise en matière de qualité, de la définition des responsabilités, des dispositions en terme de respect de la confidentialité et de devoir d'information et de conseil (§ 2.1.1 - Partie 2).

- L'étape ② Mettre en œuvre correspond à la définition des dispositions d'organisation pour les processus opérationnels du service réalisé par le demandeur tels que définis dans la norme NF EN 15696 (version de décembre 2008), la gestion du personnel en terme de formation et de recrutement, la maîtrise des sous-traitants et la gestion documentaire (§ 2.1.2 - Partie 2).

- L'étape ③ Vérifier correspond à l'évaluation des performances (mesure des indicateurs de performance, au traitement des réclamations des clients, des remontées internes et à la mesure de la satisfaction des clients (§ 2.1.3 - Partie 2)

- L'étape ④ Améliorer correspond à la mise en place des actions d'amélioration (§ 2.1.4 – Partie 2)

Les dispositions d'organisation décrites ci-après doivent être consignées dans un Guide Qualité (en référence au chapitre 13 de la norme) établi par le demandeur dont le contenu doit garantir la mise en œuvre des exigences de la norme NF EN 15696 (version de décembre 2008).

2.1 Maîtrise de la prestation de service

2.1.1 Organisation et responsabilités

Note explicative :

Ce chapitre introductif au **Guide Qualité** correspond à la première étape de la roue de Deming **« Prévoir »** :

- Prévoir ses orientations et sa politique en matière de qualité,
- Prévoir les responsabilités au sein de la structure (organigramme et fiches de poste),

2.1.1.1 Politique et engagements qualité

Le demandeur doit définir dans son **Guide Qualité** :

- ses orientations et ses choix en matière de **politique qualité** (cf. glossaire). Cette politique qualité décrit notamment **les principaux engagements clients** dans une lettre d'engagement signée par la direction, **diffusée et connue de tous** (personnel et client),
- **les moyens de communication** des engagements clients (plaquette, chevalet, …).

2.1.1.2 Responsabilités (chapitre 15.2 de la norme NF EN 15696 (version de décembre 2008)*) et confidentialité*

Le demandeur doit :

- établir un **organigramme fonctionnel** de toutes les personnes qui participent à la réalisation et/ou à la maîtrise du service.
- nommer un correspondant qualité, « chef d'orchestre » responsable de la bonne application des règles et de l'organisation mise en place, et qui centralise l'ensemble de la démarche qualité. Ce correspondant qualité peut être le Chef d'entreprise.
- décrire les dispositions adéquates mises en place pour garantir la confidentialité des informations relatives aux clients (notamment le respect de la réglementation relative au traitement des données à caractère personnel (loi n°78-17 du 6 janvier 1978)).

2.1.2 Processus de mise en œuvre du service

Note explicative :

Ce chapitre du **Guide Qualité** correspond à la deuxième étape de la roue de Deming **« Mettre en oeuvre »** :

- Identifier et définir les dispositions d'organisation pour les étapes opérationnelles décrites dans la norme NF EN 15696
- Mettre en œuvre les dispositions d'organisation et assurer une traçabilité de l'application

L'entreprise doit disposer d'une organisation permettant de maîtriser les services et moyens mis en œuvre pour réaliser la prestation de mise à disposition de self-stockage et assurer la pérennité des exigences définies aux **chapitres 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 11, 12, 13, 14 et 15** de la norme NF EN 15696 (version de décembre 2008).
Le **Guide Qualité** doit décrire les étapes de cette prestation et faire référence à des modèles, des documents et/ou des enregistrements (quel que soit le support) pour la réaliser.
Le tableau ci-dessous précise et détaille les engagements de services et de moyens de la norme NF EN 15696 (version de décembre 2008), l'organisation, les moyens associés et les enregistrements ainsi que les indicateurs de performance à suivre.

Norme	Engagements de services et de moyens	Dispositions d'organisation (à rédiger dans le Guide Qualité)	Modèle, Document ou enregistrements qualité *Preuve de mise en œuvre du service* *A montrer le jour de l'audit*	Indicateur
3 Site de self stockage				
3.1 Sécurité	Le site de self-stockage doit, au minimum, être conçu et entretenu de manière à garantir ce qui suit : - un périmètre sécurisé et défini, qui peut être le bâtiment lui-même et/ou une clôture d'enceinte - des moyens de sécurisation des entrées/sorties - un contrôle d'accès et de sortie, dans le but d'empêcher tout retrait non autorisé des biens stockés autre que par l'entrée ou la sortie forcée ou d'autres moyens illégaux - la surveillance et/ou l'enregistrement vidéo des mouvements via des points d'entrée et de sortie. Les dossiers doivent être conservés pendant au minimum 14 jours, modifiables en fonction uniquement des restrictions législatives une alarme anti-intrusion permettant de mettre en œuvre les moyens utiles et nécessaires d'intervention dans un délai raisonnable à moins que l'installation ne soit surveillée par un gardien autorisé.	Le demandeur doit décrire l'ensemble des moyens pour répondre à la sécurité du site de self stockage.	*Récapitulatif de l'ensemble des moyens dans le Guide Qualité* *Vérification de l'entretien des équipements de sécurité mis en place par le demandeur* *Vérification sur site* *Entretien avec le personnel*	

Norme	Engagements de services et de moyens	Dispositions d'organisation (à rédiger dans le Guide Qualité)	*Modèle, Document ou enregistrements qualité Preuve de mise en œuvre du service A montrer le jour de l'audit*	Indicateur
3.2 Accès	Le site de self-stockage doit, au minimum, respecter la législation nationale en vigueur, être conçu et entretenu de manière à garantir ce qui suit : - un espace adéquat pour le chargement/déchargement des marchandises - un ascenseur, un escalator, un escabeau, une rampe ou des escaliers permanents pour l'accès aux niveaux supérieurs/inférieurs.		*Système d'identification de la législation nationale* *Vérification sur site* *Entretien avec le personnel*	
3.3 Hygiène, santé et environnement	L'installation de self-stockage doit être conçue, entretenue et exploitée de manière à permettre la promotion de la sécurité des biens et du bien-être du client, et respecter la législation nationale en vigueur en matière de protection anti-incendie, afin de fournir au minimum ce qui suit : - Si l'installation de self-stockage se trouve à l'intérieur d'un bâtiment, un environnement sec et propre, et si l'installation est en extérieur, un sol en dur pour les unités de stockage et pour les accès à ces dernières - la surveillance d'une éventuelle infestation de vermine et la fourniture de mesures de contrôle par un professionnel - une installation permettant de garantir la confidentialité des marchandises dans des unités individuelles, au moins si ceci est demandé par le client - une protection anti-incendie, incluant la fourniture :		*Système d'identification de la législation nationale et locale* *Législation nationale et locale en matière de protection anti-incendie* *Vérification sur site* *Existence de contrat de maintenance pour la mesure du contrôle par un professionnel* *Entretien avec le personnel*	

Norme	Engagements de services et de moyens	Dispositions d'organisation (à rédiger dans le Guide Qualité)	*Modèle, Document ou enregistrements qualité Preuve de mise en œuvre du service A montrer le jour de l'audit*	Indicateur
3.3 Hygiène, santé et environnement 12.1 de la norme	- dans tout bâtiment, d'un système de détection et d'alarme anti-incendie capable de déclencher au minimum un signal sonore et d'alerter un système de surveillance à distance ; - d'équipements de prévention et d'extinction d'incendie, adaptés à la protection des biens stockés et capables de contenir ou d'éteindre les incendies ; - des modes d'emploi nécessaires - une signalisation interne informant spécialement les clients sur les exigences en matière d'hygiène et de sécurité, d'interdiction de fumer et de règlement anti-incendie et sur les marchandises interdites - la réduction de son impact sur l'environnement (grâce à l'utilisation d'éclairages programmés fonctionnant avec la détection des mouvements, d'ampoules à bon rendement énergétique, de projets de construction à bon rendement énergétique, d'isolations, de politiques de recyclage et d'autres équipements ou pratiques).			
3.4 Équipements de manutention	Le prestataire de services doit fournir au client des équipements de manutention, en fonction du type et de l'état de l'installation. Les équipements de manutention fournis doivent être conservés en bon état de fonctionnement et conformes à la législation nationale et locale.		*Liste des équipements de manutention* *Maintenance des équipements de manutention* *Vérification sur site* *Entretien avec le personnel*	

Norme	Engagements de services et de moyens	Dispositions d'organisation (à rédiger dans le Guide Qualité)	*Modèle, Document ou enregistrements qualité Preuve de mise en œuvre du service A montrer le jour de l'audit*	Indicateur
4 Unités de self-stockage				
4.1 Construction et état général des unités	Les unités doivent être : - mises à disposition en bon état (conforme à la destination) - conçues de manière à fournir un espace de stockage indépendant verrouillable libre de toutes prises électriques fournissant une protection contre les éléments naturels ; elles peuvent être fermées et sécurisées via des panneaux de commande, des lecteurs de cartes à fente, des cadenas ou d'autres mécanismes de verrouillage fournis par le prestataire de services ou par le client ; - sécurisées contre tout accès (autre que l'entrée forcée ou d'autres moyens illégaux) via des unités adjacentes, des couloirs et des combles. Le site et les unités de stockage sont propres, en bon état.	Le demandeur doit définir les modalités d'entretien du site et des unités de stockage.	Procédure de nettoyage, entretien du site et des unités de stockage. Vérification sur site Entretien avec le personnel	
4.2 Fermeture des unités	Les moyens de fermeture doivent être capables d'empêcher l'accès non autorisé (pour les accès autorisés, voir 7.2, 7.3 et 7.4) autre que par l'entrée forcée ou d'autres moyens illégaux. Il est proposé un système de fermeture individualisé obligatoire au client.	Le demandeur doit définir les conditions d'accès à l'unité de stockage pour : - le client - lui-même - d'autres autorisations et doit décrire les dispositions relatives à l'information du client lors d'accès à son unité.	*Liste des moyens de fermeture des unités* *Vérification d'un système de fermeture disponible pour le client* *Vérification sur site*	

Norme	Engagements de services et de moyens	Dispositions d'organisation (à rédiger dans le Guide Qualité)	*Modèle, Document ou enregistrements qualité Preuve de mise en œuvre du service A montrer le jour de l'audit*	Indicateur
4.3 Accès aux unités	Le prestataire de services doit garantir : - que les moyens d'accès sont éclairés lorsqu'ils sont utilisés ; - l'intensité de l'éclairage doit être suffisante pour garantir une manutention et un accès sans danger - qu'il existe une installation pour les clients afin qu'ils accèdent à leurs unités, à partir d'un sol dur pour le dépôt et le retrait de leurs marchandises - qu'il existe un espace de circulation suffisant pour accéder à chaque unité de stockage.		*Vérification sur site* *Plan du site*	
5 Réponses aux demandes d'information et accueil du client				
5.1 Informations préalables	L'entreprise rend accessible au client potentiel les informations suivantes : - les types et tailles des unités de stockage disponibles, en conformité avec les besoins des clients - les conditions générales de vente (incluant notamment la durée minimale de mise à disposition d'une unité de stockage, le préavis de départ) - les horaires d'ouverture - les prix et la base de leur calcul, l'exigence relative au dépôt de garantie, la fréquence de facturation et les conditions générales de paiement applicables pendant la période de stockage - l'identification des marchandises interdites (voir Annexe A) - les documents à fournir pour mettre à disposition une unité de stockage		Supports de communication	

Norme	Engagements de services et de moyens	Dispositions d'organisation (à rédiger dans le Guide Qualité)	Modèle, Document ou enregistrements qualité Preuve de mise en œuvre du service A montrer le jour de l'audit	Indicateur
5.1 Informations préalables	- les modalités de paiement - les exigences relatives à l'assurance des biens stockés et doit informer les clients des exigences relatives à l'identification et à l'assurance des personnes. **En raison d'un problème de traduction de la norme anglaise d'origine. Le demandeur n'applique pas ce texte « doit informer les clients des exigences relatives à l'identification et à l'assurance des personnes ». La norme NF EN en mentionnant assurance sous-entend « assurance des biens » et non des personnes.**			
	<u>Accueil téléphonique (si numéro de téléphone dédié au centre) :</u> Le client est accueilli par du personnel qui répond de façon claire et respecte au moins 2 sur 3 des gestes commerciaux suivants : accueil personnalisé (civilité, formule de politesse), amabilité, prise de congés (conclusion, remerciement et formule de politesse). En dehors des heures d'ouverture et/ou d'indisponibilité du personnel, un répondeur est mis à disposition et les horaires d'ouverture sont indiqués. Si le client ne peut être renseigné immédiatement, le prestataire s'engage à apporter une réponse par tout moyen dans un délai maximal de 72 heures ouvrées.	L'entreprise doit sensibiliser et former son personnel en contact avec les clients à l'accueil téléphonique. En cas d'accueil téléphonique réalisé par un centre d'appel externalisé, l'entreprise doit avoir un contrat avec ce centre d'appel	Toute forme ou preuve de la réalisation de la formation et de son contenu Document contractuel, le cas échéant Présence des horaires d'ouverture sur le répondeur Résultat des enquêtes de satisfaction	% des clients qui ont eu une réponse dans les 72 heures ouvrées

Norme	Engagements de services et de moyens	Dispositions d'organisation (à rédiger dans le Guide Qualité)	*Modèle, Document ou enregistrements qualité Preuve de mise en œuvre du service A montrer le jour de l'audit*	Indicateur
	<u>Accueil sur site (si du personnel sur place) :</u> L'identification de l'entreprise, les horaires d'ouverture, et les moyens pour joindre le site sont affichées à l'extérieur. Le client est accueilli par du personnel qui répond de façon claire et respecte au moins 2 sur 3 des gestes commerciaux suivants : accueil personnalisé (civilité, formule de politesse), amabilité, prise de congés (conclusion, remerciement et formule de politesse) Un espace est dédié à l'attente en cas d'affluence et des sanitaires sont mis à disposition. Pendant les heures d'ouverture du site, le client est informé de l'absence momentanée du personnel par un affichage indiquant son indisponibilité.	L'entreprise doit sensibiliser et former son personnel en contact avec les clients à l'accueil physique.	Toute forme ou preuve de la réalisation de la formation et de son contenu Affichage de l'absence du personnel	
5.2 Évaluation de l'espace requis	Le prestataire de services doit fournir au client des conseils compétents concernant la taille d'unité requise, en fonction des informations qui lui ont été communiquées. Le personnel sur place a la capacité d'informer le client sur la prestation et de contractualiser.	Le demandeur doit définir les dispositions d'organisation pour assurer la délivrance de conseils compétents au client concernant la taille d'unité requise, en fonction des informations fournies	Tout document attestant de la capacité du personnel à contractualiser	
5.3 Réservations	Le prestataire de services ne doit accepter une réservation d'espace que si l'unité de self-stockage est censée être disponible à la date d'emménagement prévue.	Le demandeur doit décrire les moyens mis en œuvre concernant la réservation des unités de stockage.	Procédure de gestion des réservations Système de réservation	

Norme	Engagements de services et de moyens	Dispositions d'organisation (à rédiger dans le Guide Qualité)	*Modèle, Document ou enregistrements qualité Preuve de mise en œuvre du service A montrer le jour de l'audit*	Indicateur
6 Élaboration et exécution du contrat de self-stockage				
6.1 Conditions générales du contrat de self-stockage	Le prestataire de services doit signer un contrat de self-stockage écrit avec ses clients. Le contrat de self-stockage incluant les conditions générales doit être élaboré par une personne qualifiée. Le contrat de self-stockage incluant les conditions générales doit être fourni au client dans un type de caractères clairement lisible. Le contrat de self-stockage doit définir la ou les unités à occuper, la période de facturation, le dépôt de garantie (**le cas échéant**), le montant de la redevance. Le prestataire de services doit exiger que le contrat de self-stockage soit signé par le client et que ce dernier reconnaisse avoir lu et compris le contrat et ses conditions générales, notamment : - la date d'exigibilité du paiement et sa fréquence (élément supplémentaire à la norme) - les frais supplémentaires en cas de retard de paiement les procédures et indemnités en cas de défaut de paiement (notamment l'existence potentielle du droit de rétention du prestataire de services concernant les biens stockés et par conséquent, son droit à vendre et/ou disposer des biens stockés**) (La rétention du contenu d'un box est interdite en France. En cas de non-paiement du box loué, l'entreprise de self stockage ne peut faire qu'appel à une décision du Tribunal pour obtenir l'autorisation du juge de vendre**	Le demandeur doit décrire les conditions relatives à la conclusion du contrat et lister l'ensemble des pièces justificatives à obtenir et à conserver. Le demandeur doit sensibiliser et former son personnel à la contractualisation.	Modèle de contrat quelque soit son type de support avec l'ensemble des éléments présents (cf. § 6.1 de la norme) Toute forme ou preuve de la réalisation de la formation et de son contenu Dossiers clients avec la présence des justificatifs quelque soit son type de support (justificatif d'identité ; déclaration et/ ou justificatif de l'adresse actuelle ; justificatif de la représentation légale : Kbis de moins de 3 mois pour une entreprise, statuts pour une association, immatriculation à la Chambre des métiers pour un artisan; attestation d'assurance, si souscrit par le client). Justificatif de la police d'assurance du demandeur, le cas échéant	100% des clients se voient remettre un contrat correctement renseigné. *Il est accepté des ratures ou des modifications sous la condition d'être paraphées par les 2 parties.*

	et/ou disposer du contenu du box. Le prestataire de services ne doit pas appliquer le droit de rétention) - la méthode ou procédure relative à l'enregistrement des réclamations ; - l'obligation pour le client de sécuriser son unité			
12.1 de la norme	- les marchandises interdites - l'obligation pour le client de vérifier que l'unité de stockage est adaptée à ses besoins (**Le client n'est pas en capacité de vérifier que l'unité est adaptée aux marchandises spécifiques ainsi, il faut entendre par « la reconnaissance par le client que l'unité de stockage correspond à ses besoins »)** - le fait que le prestataire de services n'assure pas les marchandises stockées dans le cadre du contrat et que le client doive les assurer - la fin du contrat et la période de préavis - l'utilisation de données personnelles. Le client ne doit pas stocker les marchandises dans la ou les unités correspondantes avant d'avoir signé le contrat de self-stockage.			
6.2 Justificatif d'identité et d'adresse	Avant de signer le contrat de self-stockage, le prestataire de services doit demander les pièces suivantes et en conserver une copie : - un justificatif de l'identité du client - une déclaration et/ou un justificatif de l'adresse actuelle - dans le cas d'une entreprise ou d'une organisation, un justificatif de la représentation légale. En cas de non-présentation, le prestataire de services ne doit pas conclure le contrat.		Information par tout support de communication en cas de modification des coordonnées	

Norme	Engagements de services et de moyens	Dispositions d'organisation (à rédiger dans le Guide Qualité)	*Modèle, Document ou enregistrements qualité Preuve de mise en œuvre du service A montrer le jour de l'audit*	Indicateur
6.2 Justificatif d'identité et d'adresse	Pendant la durée du contrat, le client doit informer le prestataire de services par écrit de toutes modifications de ses coordonnées de contact. Le prestataire de service se doit aussi d'informer ses clients en cas de modifications de ses coordonnées.		Information aux clients quelque soit son type de support	
6.3 Déclaration d'assurance des marchandises du client	Le prestataire de services ne doit conclure le contrat que si le client déclare que la totalité des marchandises à stocker sont couvertes par une assurance dont la valeur est déterminée et déclarée par le client. Le demandeur propose une assurance multirisque obligatoire dans le cas où le client ne dispose pas de justificatif d'assurance.			
7 Pendant la période du contrat				
7.1 Emménagement	Le prestataire de services doit accompagner le client jusqu'à sa ou ses unité(s) et l'informer des moyens d'emménagement, de la procédure d'évacuation en cas d'incendie et de la politique relative à l'interdiction de fumer (**le demandeur informe de l'application des lois et règlements relatifs à l'interdiction de fumer et non pas de la politique relative à l'interdiction de fumer**). Avant tout emménagement à l'unité le prestataire de services vérifie que celle-ci est vide et en bon état (conforme à la destination). Il est recommandé qu'avant ou pendant tout emménagement, le prestataire de services vérifie que le client est satisfait de l'unité qui lui a été attribuée.	Le demandeur doit définir les modalités d'emménagement du client (accompagnement, informations à fournir, vérification de l'état de l'unité, accès à l'unité).	Affichage des plans d'évacuation Affichage des interdictions Procédure d'emménagement	

Norme	Engagements de services et de moyens	Dispositions d'organisation (à rédiger dans le Guide Qualité)	*Modèle, Document ou enregistrements qualité Preuve de mise en œuvre du service A montrer le jour de l'audit*	Indicateur
7.2 Accès du client à l'unité	Les unités de stockage sont accessibles à minima 5 jours par semaine. Il convient que tout accès, autre que dans les circonstances indiquées dans le paragraphe 7.3, à une unité attribuée, soit uniquement autorisé au client avec lequel un contrat de self-stockage a été conclu ou à toute personne autorisée par le client.	Le demandeur doit définir les conditions d'accès à l'unité de stockage pour : - le client - lui-même - d'autres autorisations	Preuve de l'accès 5 jours par semaine Contrat Autorisation d'accès, le cas échéant	
7.3 Accès du prestataire de services aux unités	**7.3.2** Excepté ce qui est mentionné aux paragraphes 7.3.3 et 7.3.4, le prestataire de services ne peut accéder à une unité occupée que si le client en a été préalablement informé 7 jours avant par écrit, dans un courrier lui expliquant la raison de cet accès : par exemple pour permettre au prestataire de services de vérifier l'état de l'unité ou d'effectuer des travaux, de la maintenance ou des réparations sur l'unité ou sur des installations adjacentes. **7.3.1** Si le prestataire de services doit accéder à une unité en l'absence du client, il doit, sauf en cas de situation d'urgence, consigner cet événement à l'aide de photos ou vidéos ou témoignages indépendants, qui doivent être mis à disposition du client. **7.3.3** Le prestataire de services peut avoir accès aux unités attribuées dans le cadre d'éventuelles procédures de vente avec droit de rétention après avoir informé le client conformément aux termes du contrat (voir 8.1) **(non applicable en France).**		Supports audio, vidéo, témoignages Modèle de Courrier accusé/ réception	

Norme	Engagements de services et de moyens	Dispositions d'organisation (à rédiger dans le Guide Qualité)	*Modèle, Document ou enregistrements qualité Preuve de mise en œuvre du service A montrer le jour de l'audit*	Indicateur
7.3 Accès du prestataire de services aux unités	**7.3.4** Le prestataire de services peut accéder aux unités attribuées sans en informer préalablement le client, en cas de situation d'urgence, par exemple afin d'éviter tous risques de blessures ou de dommages. **Les situations d'urgence comprennent par exemple des travaux d'entretien, de réparation, de rénovation ou tout autre évènement soudain rendant nécessaire l'accès urgent au box afin d'éviter toute aggravation du risque pour les salariés et clients présents sur le site.**			
7.4 Autres accès autorisés aux unités	La police, les pompiers, l'administration fiscale et les douanes ainsi que toute autre autorité nationale ou locale peut accéder aux unités attribuées sans en informer le client, à condition d'y être autorisé ou d'être en possession d'une décision de justice ou de toute autre autorisation légale		*A*utorisation ou réquisition de l'autorité compétente	
8 Retard de paiement et droit de rétention				
	8.1 Les prestataires de services doivent mettre en place des procédures amiables ou judiciaires relatives aux impayés. 8.2 Les prestataires de services doivent conserver toutes les demandes de paiement. *Le demandeur s'engage à informer le client de la procédure suivi en cas de retard de paiement*.		Procédure relative au traitement des comptes débiteurs Contrat Enregistrements des demandes de paiement (Courriers A/R, de relance, factures…) *Information sur l'application et les modes de calculs des pénalités de retard*	

Norme	Engagements de services et de moyens	Dispositions d'organisation (à rédiger dans le Guide Qualité)	*Modèle, Document ou enregistrements qualité Preuve de mise en œuvre du service A montrer le jour de l'audit*	Indicateur
9 Processus de libération de l'unité — État de l'unité				
	Le prestataire de services doit vérifier que l'unité a été vidée et qu'elle est propre et en bon état, lorsque le client la libère. Si l'unité n'est pas vide, propre et/ou a été fortement endommagée, le prestataire de services doit signaler au client les coûts qui seront facturés et éventuellement déduits des sommes déjà engagées, afin de couvrir les frais liés au déménagement du reste du contenu et/ou au nettoyage/à la réparation de l'unité.	Le demandeur doit décrire les modalités de libération d'une unité de stockage (état de l'unité, facturation supplémentaire)	Information des coûts supplémentaires indiqués dans le contrat	
11 Assurance				
	Le prestataire de services doit organiser et garantir l'assurance couvrant sa responsabilité civile eu égard aux marchandises qui sont stockées, la responsabilité civile publique ainsi que la responsabilité des produits et des biens, ceci en conformité avec la réglementation nationale. **Seul engagement qui doit être respecté par le prestataire de services en raison d'un problème de traduction de la norme anglaise d'origine : Le professionnel doit avoir une assurance permettant d'exercer son activité conformément à la réglementation nationale.**		*Attestation d'assurance*	

Norme	Engagements de services et de moyens	Dispositions d'organisation (à rédiger dans le Guide Qualité)	*Modèle, Document ou enregistrements qualité Preuve de mise en œuvre du service A montrer le jour de l'audit*	Indicateur
12 Gestion des risques				
12.1 Marchandises interdites	Le prestataire de services doit inclure dans tout contrat de self-stockage la liste des marchandises interdites et doit afficher visiblement ces mêmes informations au moyen de panneaux placés dans l'ensemble de l'installation de stockage. NOTE L'Annexe A de la norme contient une liste des marchandises interdites à partir de leurs caractéristiques. Le prestataire de services peut compléter cette liste à sa discrétion.		contrat de self-stockage panneaux d'affichage des marchandises interdites	
12.2 Mesures antiterroristes	En plus des mesures de sécurité énoncées au paragraphe 3.1, le prestataire de services doit établir et appliquer les procédures pour : — les copies des justificatifs d'identité du client à classer conformément aux réglementations nationales, — la formation des employés devant les aider à identifier et signaler tout comportement suspect.		*Procédures de mesures antiterroristes*	
12.2 Mesures antiterroristes	Note qui doit être respectée par le demandeur en raison d'un problème de traduction de la norme anglaise d'origine : - Sensibilisation aux employés dans le savoir être (fournir de l'aide dans l'identification et signaler tout comportement suspect, être à disposition des autorités) Il est recommandé que le règlement du premier paiement au moins s'effectue par chèque, carte de crédit/débit, prélèvement direct ou tout autre moyen enregistré de manière univoque, en fonction uniquement des restrictions législatives.			

Norme	Engagements de services et de moyens	Dispositions d'organisation (à rédiger dans le Guide Qualité)	*Modèle, Document ou enregistrements qualité Preuve de mise en œuvre du service A montrer le jour de l'audit*	Indicateur
12.3 Plan anti sinistres	Le prestataire de services doit mettre en place un plan anti-sinistre.		plan anti-sinistre	
13 Mode d'emploi				
	Le prestataire de services doit établir et appliquer un manuel opératoire adapté aux objectifs et à la taille de l'entreprise, en facilitant l'accès de ses employés aux copies.		instructions et procédures de travail	
14 Ressources humaines				
	Le prestataire de services doit établir et appliquer des procédures relatives au recrutement et à la formation de ses employés en fonction des missions à effectuer et doit consigner : — les instructions et procédures de travail (voir l'Article 13) appropriées à chaque fonction dans l'entreprise ;	Le demandeur doit : • Définir les instructions et procédures de travail appropriées à chaque fonction dans l'entreprise, • définir les critères et les modalités de recrutement du personnel,	modalités de recrutement	
	— le niveau de compétence requis de la part des employés occupant ces fonctions ; — la formation requise et effectuée, ainsi que le niveau atteint, pour chaque employé.	• définir les fiches de poste de toutes les personnes qui participent à la réalisation et/ou à la maîtrise du service. La fiche de poste renseigne au minimum sur l'identification du poste, les missions, les particularités de la fonction et les compétences requises, • définir les modalités de suivi du personnel (exemple : entretien d'évaluation annuel) et d'identification des besoins en formation, • tenir à jour la liste des formations suivies par le personnel (pour l'année n-1).	fiches de poste modalités de suivi du personnel liste des formations	

Norme	Engagements de services et de moyens	Dispositions d'organisation (à rédiger dans le Guide Qualité)	Modèle, Document ou enregistrements qualité Preuve de mise en œuvre du service A montrer le jour de l'audit	Indicateur
15 Mise en application de la norme				
15.1 Communication de la norme	Le prestataire de services doit établir et appliquer des procédures permettant de garantir que tous les employés sont informés des objectifs généraux de la norme et des détails spécifiques de la norme dans la mesure où ils affectent l'activité quotidienne de chaque employé		Procédure de communication des objectifs.	
	Le demandeur suit également ses prestataires externes	Le demandeur doit : • Etablir une **liste des prestataires externes** ayant un rôle dans la mise en œuvre du service en distinguant les prestataires externes habituels des ponctuels. Cette liste doit être mise à jour régulièrement. • Etablir **un document contractuel** avec les prestataires externes précisant les engagements du prestataire externe à respecter les exigences de la norme qui le concernent. • Décrire les critères **d'évaluation/suivi** des prestataires externes et notamment au travers des contrôles terrains effectués et des réclamations clients.	liste des prestataires externes document contractuel critères d'évaluation/suivi des prestataires externes	
	Le demandeur doit définir dans le **Guide Qualité** les règles de gestion des documents inclus dans son système documentaire et de leur diffusion auprès des personnes concernées par le processus de réalisation du service.		règles de gestion des documents documents qualité	

Norme	Engagements de services et de moyens	Dispositions d'organisation (à rédiger dans le Guide Qualité)	Modèle, Document ou enregistrements qualité Preuve de mise en œuvre du service A montrer le jour de l'audit	Indicateur
	Le demandeur doit également décrire son système de classement des dossiers clients. Tous les documents qualité doivent : • être conservés **au minimum 2 ans** afin d'assurer une traçabilité entre chaque audit. ***Cette disposition ne dispense pas le demandeur de satisfaire aux règles légales de conservation des documents.*** • comporter au minimum un titre, une date d'application, un numéro de révision, une pagination et le nom du responsable de la mise en œuvre désigné.			

2.1.3 Evaluation de la qualité du service (Chapitre 10 de la norme NF EN 15696 (version de décembre 2008))

Note explicative :

Ce chapitre du **Guide Qualité** correspond à la troisième étape de la roue de Deming **« Vérifier »** :

- Mesurer les indicateurs de performance
- Gérer les réclamations clients
- Evaluer la satisfaction des clients sur les exigences de la norme NF EN 15696 (version de décembre 2008)

Norme	Engagements de services et de moyens	Dispositions d'organisation (à rédiger dans le Guide Qualité)	Modèle, Document ou enregistrements qualité *Preuve de mise en œuvre du service A montrer le jour de l'audit*	Indicateur
10 Service après-vente				
10.1 Surveillance	Le prestataire de services doit mettre en place des procédures lui permettant de mesurer régulièrement le niveau de satisfaction du client, (par exemple au moyen d'un questionnaire à compléter par le client).	Le demandeur doit décrire le processus et les moyens mis en place pour mesurer la satisfaction de ses clients : - Les modalités d'administration du questionnaire (cf modèle d'enquête proposé). Cette enquête peut être administrée de différentes façons : transmission du questionnaire avec la facture du client, mise en place de questionnaire en libre-service sur le comptoir, boite à idée, etc. - La méthode de traitement des données recueillies - La fréquence de la mesure de la satisfaction clients (si différente de la fréquence annuelle).	description de l'évaluation de la satisfaction clients enquêtes de satisfaction utilisées et leur résultat	

Norme	Engagements de services et de moyens	Dispositions d'organisation (à rédiger dans le Guide Qualité)	Modèle, Document ou enregistrements qualité Preuve de mise en œuvre du service A montrer le jour de l'audit	Indicateur
	Les thèmes cités ci-dessous sont obligatoires et doivent faire l'objet d'au minimum une question : - Réponses aux demandes d'information et accueil du client (adéquation de la réponse à la demande) - Propreté et entretien du site - Sécurité - Proximité, facilité d'accès - Gestion du dossier - Matériel mis à disposition Les résultats sont consolidés au moins une fois par an sur la base d'un échantillonnage représentatif des clients sélectionnés selon les canaux de commercialisation du demandeur.			
10.2 Réponse aux réclamations	Après avoir mesuré le niveau de satisfaction du client, l'examen des réclamations doit être effectué par un représentant ayant une connaissance/expérience suffisante des affaires de self-stockage et de la résolution à l'amiable des réclamations.	Le demandeur doit décrire son organisation pour recenser, gérer et suivre les réclamations clients La prise en charge des réponses dans un délai de 72h ouvrées par tous moyens de communication. Cette prise en charge se matérialise par un accusé de réception, la résolution de la réclamation étant effectuée par la suite.	description de l'organisation des réclamations clients Vérification : - des réclamations clients reçues et réponse apportée - de l'analyse (au minimum annuelle) des réclamations clients - des actions correctives si existantes	% des clients qui ont eu une réponse à leur réclamation dans les 72 heures ouvrées

Norme	Engagements de services et de moyens	Dispositions d'organisation (à rédiger dans le Guide Qualité)	Modèle, Document ou enregistrements qualité Preuve de mise en œuvre du service A montrer le jour de l'audit	Indicateur
10.3 Résolution des litiges	Des procédures relatives à la résolution à l'amiable des litiges doivent être mises en place.		Procédures relatives à la résolution à l'amiable des litiges	
15.3 Elimination des services inférieurs à la norme				
	Le prestataire de services doit vérifier régulièrement les performances réelles, afin de garantir qu'elles sont conformes aux exigences de cette norme et prendre les actions correctives nécessaires.	Le demandeur suit annuellement **au minimum les indicateurs suivants :** - % des clients qui ont eu une réponse dans les 72 heures ouvrées (cf § 5 du tableau des engagements) - 100% des clients se voient remettre un contrat correctement renseigné. - % des clients qui ont eu une réponse à leur réclamation dans les 72 heures ouvrées **Pour chaque indicateur, le demandeur doit définir :** - l'objectif poursuivi et le seuil de performance à atteindre. - l'organisation et les moyens mis en place pour suivre l'indicateur - le système de mesure en terme de : - définition de la **méthode de calcul** - relevés des données sur le terrain - saisie des données - fréquence des mesures - présentation des résultats (tableaux de bord) Dans le cas où les seuils de performance fixés ne sont pas atteints, le demandeur doit mettre en place un plan d'actions correctives.	modalités de gestion et suivi des indicateurs résultats des indicateurs plan d'actions, le cas échéant	

MODELE D'ENQUETE DE SATISFACTION CLIENTS

EXEMPLE

1- Avez-vous trouvé facilement notre site : ☐ Oui ☐ Non

2- Quel est votre avis sur l'accueil dans notre service sur les points suivants :

	Très satisfaisant	Satisfaisant	Plutôt insatisfaisant	Très insatisfaisant
a- Les horaires d'accueil				
b- L'amabilité, la disponibilité et la courtoisie des personnes qui accueillent				
c- La propreté du site				

3- Pensez-vous avoir été bien informé sur :

	Oui	Non
a- Les services proposés		
b- Le coût et les modalités de stockage		
c- l'assurance		

4- Une évaluation de l'espace requis a-t-elle été réalisée ?

☐ Oui ☐ Non

5- Avez-vous eu un contrat ?

☐ Oui ☐ Non

6- Les équipements de manutention (exemple : chariots, transpalettes…) étaient-ils disponibles ?

☐ Oui ☐ Non

7- Comment évaluez-vous les systèmes de sécurité du site :

Très satisfaisant	Satisfaisant	Plutôt insatisfaisant	Très insatisfaisant

8- Quelle note donneriez-vous au site pour votre séjour (de 1 à 10, 10 étant la meilleure note) : ……..

9- De manière générale, si des améliorations devaient être apportées au service, quelles seraient selon vous les priorités ?

2.1.4 Amélioration de la qualité du service

Note explicative :

Ce chapitre du Guide Qualité correspond à la quatrième étape de la roue de Deming **« Améliorer »** :

- Analyser les dysfonctionnements recensés (réclamations clients, contrôles internes de l'entreprise, insatisfactions)
- Mettre en place des actions correctives aux dysfonctionnements et améliorer le service.

Norme	Engagements de services et de moyens	Dispositions d'organisation (à rédiger dans le Guide Qualité)	Modèle, Document ou enregistrements qualité *Preuve de mise en œuvre du service A montrer le jour de l'audit*	Indicateur
15.4 Actions correctives	Le prestataire de services doit établir et appliquer des procédures permettant de surveiller la nature et l'étendue des réclamations du client et des problèmes identifiés en interne, de manière suffisante pour permettre la mise en place d'actions correctives appropriées. La procédure suivie doit être conçue de manière à empêcher toute nouvelle manifestation d'irrégularités et s'applique, en particulier, à la non-fourniture d'un service conforme aux conditions de cette norme.	Le demandeur doit définir les modalités d'établissement et de mise en œuvre d'un plan d'action correctives : Pour répondre aux écarts constatés lors : - des remontées internes, - de l'analyse des réclamations et de la satisfaction des clients Quand le niveau de performance d'au moins un critère n'est pas atteint.	Modalités d'établissement et de mise en œuvre du plan d'actions Plan d'actions	

2.2 Exigences supplémentaires dans le cadre d'un demandeur multi-sites

Les règles définies ci-après s'appliquent aux demandeurs de type multi-sites (voir définition en partie 1 - § 1.1.2).

Normalement, les audits devraient être menés sur tous les établissements/entités du demandeur, couverts par le périmètre de certification.

Cependant, lorsqu'une activité concernée par la certification est réalisée de façon similaire dans les différents établissements/entités, tous placés sous le contrôle de la structure centrale, l'organisme de certification peut mettre en œuvre des procédures appropriées afin de limiter le nombre d'établissements/entités visités lors des différents audits.

Ce paragraphe a pour objectif de définir les conditions d'application de la procédure dite "multi-sites". Le demandeur (à travers sa structure centrale, telle que définie dans la partie 1 des présentes règles) **doit appliquer en plus des exigences définies dans le chapitre précédent (§ 2.1), les exigences supplémentaires définies ci-après.**

Conditions d'application :

- **Unicité d'activité :** Les prestations entrant dans le champ de la certification et réalisées par les établissements/entités doivent être du même type et fournies selon des procédures identiques.

- **Unicité du système qualité :**
  - il doit être structuré et géré de façon centralisée,
  - il doit donner lieu à des contrôles internes des établissements secondaires/entités par la structure centrale,
  - les activités suivantes doivent être gérées directement par la structure centrale :
    - ☞ **organisation et responsabilité (§ 2.1.1) :** le demandeur (la structure centrale) affirme dans sa politique qualité que son objectif est de fournir des services similaires dans chacun de ses établissements/entités. Un correspondant qualité doit être désigné dans chaque établissement/entité et est responsable de la mise en œuvre du système qualité sur son établissement/entité. Il est notamment chargé de remonter les informations à la structure centrale et d'appliquer les principes définis par elle.
    - ☞ **processus de mise en œuvre du service (§ 2.1.2) :** les dispositions définies dans le **Guide Qualité** sont applicables à l'ensemble des établissements/entités.
    - ☞ **maîtrise des prestataires externes (§ 2.1.2.2) :** la structure centrale doit définir les principes généraux à appliquer sur l'ensemble des établissements/entités en cohérence avec les exigences relatives aux prestataires externes (cf. § 2.1.2.2).

- ☞ **gestion (recrutement et formation) du personnel (§ 2.1.2.3) :** la structure centrale doit définir les principes généraux à appliquer sur l'ensemble des établissements/entités.
- ☞ **gestion des documents qualité (§ 2.1.2.4) :** le système de gestion de la documentation relève directement de la structure centrale ; celle-ci doit définir les règles applicables à tous les établissements/entités.
- ☞ **gestion des réclamations clients (§ 2.1.3.3) :** la structure centrale doit définir les principes généraux à appliquer sur l'ensemble des établissements/entités, centralise les analyses de chaque établissement/entité et procède à une analyse globale des dysfonctionnements identifiés.
- ☞ **évaluation de la satisfaction du client (§ 2.1.3.4) :** la structure centrale doit définir les principes généraux à appliquer sur l'ensemble des établissements/entités ; elle centralise les résultats de chaque établissement/entité et procède à une analyse globale de la satisfaction client.
- ☞ **amélioration de la qualité du service (§ 2.1.4) :** la structure centrale réalise des audits internes (voir ci-dessous) et centralise les plans d'amélioration afin de faire bénéficier à l'ensemble des établissements/entités de l'expérience de chacun.

- Tous les établissements/entités doivent faire l'objet d'un contrôle interne par la structure centrale selon un plan de contrôle clairement défini. Tous établissements/entités concernés (y compris la structure centrale) doivent avoir été audités conformément à ce plan de contrôle et préalablement à l'audit d'admission.
- La structure centrale doit recueillir et analyser les informations émanant de tous les établissements/entités et pouvoir instaurer toute modification organisationnelle nécessaire sur :
    - . La documentation et les modifications du système,
    - . Les réclamations des clients,
    - . L'évaluation de la performance du service,
    - . La planification des contrôles internes et l'évaluation des résultats.

.

PARTIE 3

OBTENIR LA CERTIFICATION : les modalités d'admission

3.1 Dépôt d'un dossier de demande de certification

Avant de déposer un dossier, le demandeur doit s'assurer qu'il remplit, au moment de la demande, toutes les conditions définies dans les présentes règles de certification et notamment celles de la partie 1. Il doit s'engager à respecter ces conditions pendant toute la durée d'usage de la marque NF Service.

La demande doit être présentée conformément aux conditions et modèles donnés en partie 8 (dossier de demande).

A réception de la demande, AFNOR Certification engage la procédure suivante :

- étude de la recevabilité du dossier,
- mise en œuvre des contrôles d'admission,
- évaluation des résultats et décision de certification.

3.2 Etude de recevabilité

A réception du dossier de demande, AFNOR Certification réalise une étude de recevabilité afin de vérifier que :

- toutes les pièces demandées dans le dossier de demande de certification sont jointes et complètes,
- les éléments contenus dans le dossier technique respectent les exigences des règles de certification et de la norme.

En accord avec le demandeur, AFNOR Certification peut être amenée à demander les compléments d'information nécessaires à la recevabilité du dossier.

Lorsque le dossier est complet, AFNOR Certification déclenche les contrôles d'admission et informe le demandeur des modalités d'organisation (auditeur, durée d'audit, établissements audités, etc.…).

3.3 Modalités de contrôle d'admission

Les contrôles exercés dans le cadre de la marque NF Service en admission ont pour objectifs de :

- s'assurer que les dispositions définies et mises en œuvre par le demandeur répondent aux exigences décrites dans les parties 1 et 2 des présentes règles de certification,
- contrôler les caractéristiques du service et sa performance.

3.3.1 Audit

3.3.1.1 Organisation de l'audit

AFNOR Certification désigne un auditeur afin de réaliser l'audit conformément au périmètre de certification déclaré dans le dossier de demande.

L'audit est réalisé sur la base des exigences fixées dans les présentes règles de certification et la norme NF EN 15696 (version de décembre 2008). L'auditeur s'assure également de l'application des règles générales de la marque NF Service.

La réalisation de l'audit peut notamment se faire en présence d'un observateur qui est tenu au respect de la confidentialité. Cet observateur peut être imposé à AFNOR Certification par des normes ou des accords dont il est signataire. La présence de cet observateur fait systématiquement l'objet d'une information au demandeur par AFNOR Certification préalablement à l'audit.
AFNOR Certification peut également proposer au demandeur la participation de tout autre observateur.

L'activité du demandeur est analysée par l'auditeur sur les 6 mois précédant les jours de l'audit. Cette période doit permettre à l'auditeur d'apprécier la conformité du service à la norme sur une durée suffisante.

L'auditeur et le demandeur fixent la date d'audit, sur les différents établissements/entités concernés par la certification. Le programme d'audit est adressé au demandeur au moins 8 jours avant la date retenue.

Le demandeur facilite la mission de l'auditeur en lui donnant accès aux locaux, équipements, installations, documentations et en mettant à sa disposition les personnes compétentes.

Lors de la réunion de clôture, l'auditeur présente ses conclusions au demandeur et **formule par écrit les écarts éventuels relevés au cours de l'audit.** Une fiche de fin d'audit est laissée au demandeur à l'issue de la réunion.

3.3.1.2 Durée de l'audit

L'audit se décompose en deux parties :

- la préparation de la visite sur site et la rédaction du rapport d'audit,
- la visite sur site qui comprend deux phases :
  - audit du système qualité, de l'organisation et de la mise en œuvre des moyens (PHASE 1)
  - visite du site (PHASE 2).

La durée de la visite sur site est fixée à partir du dossier de demande de certification selon les règles décrites dans les paragraphes § 3.3.1.2.1, 3.3.1.2.2 de la présente partie. La durée de la visite sur site ne peut en aucun cas être inférieure à 1 jour.
La préparation de la visite sur site et la rédaction du rapport d'audit sont en sus.

3.3.1.2.1 CAS DU DEMANDEUR MONOSITE

Durée de l'audit :

- Visite sur site : 1 jour

- Préparation et rédaction du rapport d'audit : 0,5 jour

3.3.1.2.2 CAS DU DEMANDEUR MULTI-SITES

La procédure de certification multi-sites (voir partie 1 - § 1.1.2 et partie 2 - § 2.2) tient compte de règles d'échantillonnage définies au niveau international pour les entreprises multi-sites.

Une méthode d'échantillonnage est appliquée pour calculer le nombre d'établissements audités :

- soit x le nombre d'établissements secondaires/entités entrant dans le calcul.

  L'échantillon d'établissements audités (n) est calculé de la façon suivante :

  < n = √x >

  Le résultat est toujours arrondi au chiffre entier supérieur.

Par exemple : pour une structure centrale ayant 8 établissements secondaires/entités, l'échantillon sera calculé de la façon suivante : n = √8 = 2,82 soit 3 établissements.

*** Constitution de l'échantillon :**

25 % de l'échantillon est choisi aléatoirement par l'équipe AFNOR Certification. Pour le reste, la sélection des établissements est guidée par les critères suivants :

- ⇨ les résultats des contrôles internes
- ⇨ l'analyse des réclamations clients
- ⇨ les variantes d'activité et de taille
- ⇨ la dispersion géographique.

*** Durée de l'audit :**

A partir de l'échantillon constitué, AFNOR Certification calcule ensuite le nombre total de jours d'audit :

- ⇨ **Structure centrale (établissement principal) : 1 jour**
- ⇨ **Par établissement secondaire/entité : 1 jour**

*** Préparation / rédaction du rapport d'audit :**

Un seul rapport d'audit est rédigé pour l'ensemble du périmètre de certification (structure centrale et établissements secondaires/entités)- la structure centrale devant se charger d'adresser, si besoin, un exemplaire de rapport à chaque établissement secondaire/entité.

La durée est fixée à **0,5 jour** pour la structure centrale + **0,25 jour** par établissement audité.

Le déroulement des audits suit la règle suivante : audit de la structure centrale puis un audit des établissements secondaires/entités si l'audit de la structure centrale ne présente pas de non-conformité majeure.

Lorsque des écarts sont constatés sur un ou plusieurs établissements de l'échantillon, AFNOR Certification demande à la structure centrale de **faire une recherche systématique sur l'ensemble des établissements et d'apporter les actions correctives nécessaires.**

Illustration des règles d'audit multi-sites :

Pour une entreprise ayant 8 établissements secondaires/entités et qui réalise des prestations de self stockage dans tous ses établissements/entités :

	Durée (jours)
Structure centrale	1
Audits des établissements secondaires/entités Calcul de l'échantillon : √**8 = 3 établissements**	3
Préparation + rapport	1,25
Total	**5,25**

3.3.1.2.3 CAS SPECIFIQUE

Si établissements secondaires/entités disposent d'un effectif < 2 ETP (équivalent temps plein), en plus de l'audit de la structure centrale, la durée :

- de l'audit est fixée à 0,5 jour par établissement audité
- de la préparation et rédaction rapport à 0,25 jour par établissement audité

Illustration des règles d'audit multi-sites :

Pour une entreprise ayant 8 établissements secondaires/entités avec un effectif< 2 ETP et qui réalise des prestations de self stockage dans tous ses établissements/entités :

	Durée (jours)
Structure centrale	1
Audits des établissements secondaires/entités Calcul de l'échantillon : √**8 = 3 établissements**	1,5
Préparation + rapport	1,25
Total	**3,75**

3.3.1.2.4 CAS DU DEMANDEUR CERTIFIE ISO 9001

Les engagements et les dispositions décrits dans la partie 2 des présentes règles de certification peuvent être prévus dans un système de management de la qualité certifié par un organisme certificateur reconnu par AFNOR Certification.

Si tel est le cas, le demandeur doit s'assurer que le système de management de la qualité est conforme aux exigences du référentiel de certification de la marque NF Service – Self stockage.

Un demandeur de la marque NF Service déjà titulaire d'un certificat ISO 9001 (version en vigueur) peut bénéficier de modalités de contrôle allégées selon 3 conditions :

- le champ et le périmètre de la certification ISO 9001 (version en vigueur) visent le même champ et le même périmètre de certification que la marque NF Service
- Le certificat de système est émis par un organisme certificateur accrédité par le COFRAC ou par un membre de l'EA (European cooperation for Accreditation) ou par un organisme membre d'une association signataire d'accords de reconnaissance internationaux – les sites à l'initiative des accords soit EA ou IAF
- l'audit documentaire réalisé par AFNOR Certification lors de l'instruction du dossier est satisfaisant.

Le demandeur doit dans ce cas fournir à AFNOR Certification les documents spécifiques demandés dans la partie 8 des présentes règles de certification en complément du dossier général de certification. Si les conditions sont remplies, les modalités de contrôle sont allégées pour les contrôles de suivi.

L'audit de la partie système qualité central peut être réduit en fonction du recouvrement des référentiels de certification. Un devis est établi après analyse du dossier de certification du demandeur. L'audit NF Service/ISO 9001 peut être fait conjointement.

Dans tous les cas, l'allègement peut être remis en cause si les conditions ayant autorisé l'allègement ne sont plus respectées.

3.4 Evaluation des résultats et décision de certification

AFNOR Certification analyse le(s) rapport(s) d'audit et les résultats des contrôles (audit, contrôles spécifiques) et les transmet au demandeur, dans un délai d'un mois à compter de la date de l'audit. Le(s) rapport(s) est (sont) accompagné(s) le cas échéant d'une demande de réponse dans un délai fixé dans le courrier d'envoi du rapport.

Le demandeur doit alors présenter pour chaque écart, les actions mises en place ou envisagées avec le délai de mise en application et les personnes responsables.

Dans certains cas, un contrôle complémentaire peut être demandé dès analyse du rapport.

AFNOR Certification analyse la pertinence de la réponse et peut demander la réalisation d'un contrôle complémentaire si les résultats de l'analyse ne sont pas jugés satisfaisants au regard des exigences de service.

En fonction des résultats de l'ensemble des contrôles, la Directrice Générale d'AFNOR Certification peut prendre l'une des décisions suivantes :

- accord du droit d'usage de la marque NF Service
- refus du droit d'usage de la marque NF Service

Une décision peut être prise sous réserve de faire parvenir à AFNOR Certification, dans un délai défini, les preuves de mise en œuvre d'actions correctives. Dans le cas contraire, la certification est refusée.

En cas de décision positive, AFNOR Certification adresse au demandeur le certificat NF Service, émis pour une durée de 3 ans.

Les modalités de communication sur la certification sont définies dans la partie 4 des présentes règles de certification.

Les informations relatives aux services certifiés sont disponibles sur le site www.marque-nf.com. Elles comprennent notamment :

- l'identification du produit
- les présentes règles de certification
- l'identification du titulaire
- les caractéristiques certifiées

AFNOR Certification fournit sur demande les informations relatives à la validité d'une certification donnée.

Lorsque le titulaire fournit des copies de documents de certification à autrui, il doit les reproduire dans leur intégralité.

CAS DU DEMANDEUR MULTI-SITES AYANT LA MEME ENTITE JURIDIQUE

Un seul certificat est émis portant le nom et l'adresse de la structure centrale (demandeur légal) avec la liste de tous les établissements secondaires rattachés annexée au certificat.

Dans le cas où l'un ou plusieurs établissements secondaires ne satisfaisant pas aux critères nécessaires pour le maintien de la certification, le droit d'usage est retiré au titulaire dans sa totalité.

CAS DU DEMANDEUR MULTI-SITES AYANT DES ENTITES JURIDIQUES DIFFERENCIEES

- Un certificat est émis pour chacun des établissements présentés à la certification. Ce certificat est délivré par AFNOR Certification exclusivement au bénéfice de l'établissement dans le cadre de la certification du demandeur multisites"
- Le cas échéant, un certificat « réseau/multi-sites » peut être attribué à la structure centrale. La mention dans le certificat précise alors qu'il s'agit **d'une activité en réseau et que le siège du réseau bénéficie du certificat car, au minimum, 95 % des entreprises membres sont certifiées**.

  AFNOR Certification publie la liste des entreprises membres du réseau couvertes par le certificat. Elle est incorporée, annexée ou référencée dans le certificat « réseau/multi-sites » et est tenue à jour.

  Dans le cas où l'un ou plusieurs membres du réseau ne satisfait plus les critères nécessaires pour le maintien de la certification et que le taux d'établissements titulaires de la certification est inférieur à 95 %, la certification « réseau/multi-sites » est retirée dans sa totalité.

Le demandeur peut contester la décision prise en adressant une contestation ou un recours conformément à l'article 12 des règles générales NF Service.

CONSULTATION EVENTUELLE DU COMITE PARTICULIER :

En cas de besoin complémentaire (avis technique, juridique …), AFNOR Certification peut présenter, pour avis, au Comité particulier, l'ensemble des résultats d'évaluation de façon anonyme.

PARTIE 4

VALORISER LA CERTIFICATION : les modalités de marquage

4.1 Les textes de référence

La communication sur les informations relatives à la certification de produits et de services est encadrée par le Code de la Consommation : celui-ci a pour objectif de rendre transparente pour les consommateurs et les utilisateurs, la signification des labels et marques de certification.

Ainsi, l'article R 115-2 du Code de la consommation stipule que :

"Lorsqu'il est fait référence à la certification dans la publicité, l'étiquetage ou la présentation de tout produit ainsi que sur les documents commerciaux de toute nature qui s'y rapportent, doivent obligatoirement être portés à la connaissance du consommateur ou de l'utilisateur :

- le nom ou la raison sociale de l'organisme certificateur ou sa marque collective de certification ainsi que son adresse,
- l'identification du référentiel servant de base à la certification,
- les modalités selon lesquelles le référentiel de certification peut être consulté ou obtenu."

Par ailleurs, la mention des principales caractéristiques certifiées représente un avantage pour les utilisateurs et valorise la certification et son contenu.

Par ailleurs, les articles 4, 11, 14 et 15 des règles générales de la marque NF Service précisent les conditions d'usage, les conditions de validité et les modalités de sanction.

Ces dispositions de marquage tiennent compte de l'avis du CNC du 17 décembre 2007.

4.2 Le marquage

4.2.1 Principes généraux

L'utilisation du logo NF Service et la référence à la certification permettent de valoriser la qualité du service et les investissements du titulaire dans la qualité.

Les caractéristiques du logotype NF Service sont définies dans la charte graphique téléchargeable sur le site internet www.marque-nf.com.

- le logotype NF Service doit être associé à la raison sociale et à l'adresse du titulaire,
- il est réservé aux seuls services définis dans le certificat sans qu'il existe un quelconque risque de confusion,
- le titulaire utilise le logotype NF Service sur deux types de supports : les supports principaux (cf. § 4.2.2) et les supports accessoires (cf. § 4.2.3).

Pour une bonne interprétation du présent article, il est recommandé au titulaire de soumettre préalablement à AFNOR Certification tous les documents où il est fait état de la marque NF Service.
Le titulaire s'engage à respecter la charte graphique de la marque NF Service

4.2.2 Les modalités de marquage sur les supports principaux

Sont considérés comme supports principaux :

- le **certificat** qui doit être affiché chez le titulaire de façon visible et lisible pour le client/consommateur
- les **supports institutionnels** fournis par AFNOR Certification que le titulaire de la marque NF Service peut mettre à disposition des clients,
- le **site internet*** du titulaire de la marque NF Service,

Le marquage sur les supports principaux doit contenir **les caractéristiques certifiées** suivantes :

- La sécurité des biens entreposés
- Le respect des engagements contractuels
- Le savoir-faire (compétence, formation, qualification du personnel)
- la mesure de la satisfaction clients

Sur ces supports, le titulaire utilise un marquage complet – intégrant les exigences de l'article R115-2 du Code de la Consommation (cf. § 4.1) - tel que défini ci-dessous :

Self Stockage

Cette marque prouve la conformité à la norme
NF EN 15696 et aux règles de certification NF 523 et garantit que la sécurité des biens entreposés, le respect des engagements contractuels, le savoir-faire (compétence, formation, qualification du personnel) et la mesure de la satisfaction clients
sont contrôlés régulièrement par AFNOR CERTIFICATION
11, rue Francis de Pressensé
93571 La Plaine Saint-Denis cedex

Toutes les informations figurant dans le cadre ci-dessus doivent être reprises sur les supports principaux.
*Toute communication sur le site Internet doit renvoyer par un lien à une page dont l'objet est la certification de service et répondant aux critères exposés précédemment. Cette page peut-être celle du titulaire ou celle de marque-nf.com.

4.2.3 Les supports accessoires

Ce sont tous les autres types de supports sur lesquels le titulaire envisage de communiquer à savoir : le contrat, les factures, le règlement intérieur, le papier à en tête, les encarts publicitaires/affiches (pages jaunes, annuaires, articles)…

Sur ces supports accessoires, doit figurer un **marquage simplifié** tel que défini ci-dessous :

Le marquage est apposé à proximité de la raison sociale ET des coordonnées du titulaire (adresse et/ou numéro de téléphone)
Self Stockage www.marque-nf.com

4.2.4 Interdiction de marquage

Le marquage ne doit pas être apposé sur les vêtements, les cartons d'emballage des produits, les produits et tout support de nature à tromper le consommateur sur la nature de la certification.

4.2.5 Cas de la publicité radio, Télévision

Pour la **publicité télévisuelle**, l'utilisation du seul logotype NF Service est autorisée.

Lorsqu'il est fait référence à la certification NF Service dans des messages radios ou téléphoniques (ex. : message d'attente d'un répondeur), le titulaire devra porter à la connaissance du client l'intitulé de la marque et préciser, s'il y a lieu, l'activité certifiée.

Le demandeur doit <u>préalablement</u> soumettre à AFNOR Certification tous les éléments (story-board …) où il est fait état de la marque NF Service.

4.2.6 Conditions d'affichage de la certification sur les sites du réseau titulaire

Le marquage peut être présent dans les documents des sites bénéficiaires (sites listés dans le certificat) à la condition que la formule suivante soit associée au marquage :

<Identification du site> est bénéficiaire de la certification NF Service " Self Stockage " obtenue par <raison sociale du titulaire>

4.3 Les conditions de démarquage

Toute suspension ou tout retrait du droit d'usage de la marque NF Service entraîne l'interdiction d'utiliser cette marque et d'y faire référence.

En conséquence, la marque NF Service ne doit plus apparaître dans la documentation, les supports, la publicité et les locaux.

4.4 Exemples d'application du marquage

4.4.1 Marquage complet

Exemple d'une plaquette

<raison sociale de l'entité>

Self Stockage

Cette marque prouve la conformité à la norme NF EN 15696 et aux règles de certification NF 523
et garantit que la sécurité des biens entreposés, le respect des engagements contractuels, le savoir-faire (compétence, formation, qualification du personnel) et la mesure de la satisfaction clients sont contrôlés régulièrement
par AFNOR CERTIFICATION – 11, rue Francis de Pressensé
93571 SAINT DENIS LA PLAINE CEDEX

4.4.2 Marquage simplifié

Exemple des enveloppes

PARTIE 5

FAIRE VIVRE LA CERTIFICATION : les modalités de suivi

Le titulaire doit tout au long de la certification :

- respecter les exigences définies dans la partie 2 ainsi que les modalités de marquage décrites dans la partie 4,
- mettre à jour annuellement son dossier de certification (cf. partie 8),
- informer systématiquement AFNOR Certification du changement d'une des caractéristiques du service certifié ou du périmètre de certification.

5.1 Les modalités de contrôles en suivi

Les contrôles effectués en suivi ont pour objectif de :

- s'assurer que les dispositions définies et mises en œuvre par le titulaire répondent aux exigences décrites dans les parties 1 et 2 des présentes règles de certification,
- contrôler les caractéristiques du service et sa performance.

Pour la mise en œuvre du suivi, le titulaire doit adresser à AFNOR Certification la mise à jour de son dossier de certification (cf. partie 8 : § 8.2 - dossier de suivi)

Principe des contrôles de suivi :

	Admission 0	Suivi année 1 an	Suivi année 2 ans	Suivi année 3 ans	Suivi année 4 ans	Suivi année 5 ans
Type de contrôle	Audit d'admission	Audit (§ 5.1.1)	/	Audit (§ 5.1.1)	/	Audit (§ 5.1.1)
Organisation	Partie 3 des règles de certification	Partie 5 des règles de certification				
Objet de l'audit	Norme NF EN 15696 (version décembre 2008) et règles de certification NF 523					

5.1.1 L'audit (pour les années de suivi avec un audit)

5.1.1.1 Organisation de l'audit

AFNOR Certification désigne un auditeur afin de réaliser l'audit conformément au périmètre de certification déclaré dans le dossier de demande.

De même qu'à l'admission, l'audit est réalisé sur la base des exigences fixées dans les présentes règles de certification et la norme NF EN 15696 (version de décembre 2008). L'auditeur s'assure également de l'application des règles générales de la marque NF Service.

L'audit est réalisé entre 2 et 4 mois avant la date d'anniversaire du certificat. Si le nombre de jours d'audit est supérieur à 4, les dates peuvent être réparties sur l'année et l'audit peut être réalisé par un ou plusieurs auditeurs.

L'auditeur et le demandeur fixent la date d'audit, sur les différents établissements concernés par la certification. Le programme d'audit est adressé au demandeur au moins 8 jours avant la date retenue.

Le demandeur facilite la mission de l'auditeur en lui donnant accès aux locaux, équipements, installations, documentations et en mettant à sa disposition les personnes compétentes.

Lors de la réunion de clôture, l'auditeur présente ses conclusions au demandeur et formule par écrit les écarts éventuels relevés au cours de l'audit. Une fiche de fin d'audit est laissée au demandeur à l'issue de la réunion.

5.1.1.2 Durée de l'audit

L'audit se décompose en deux parties :

- la préparation de la visite sur site et la rédaction du rapport d'audit,
- la visite sur site qui comprend deux phases :
  - audit du système qualité, de l'organisation et de la mise en œuvre des moyens (PHASE 1)
  - visite du site (PHASE 2).

La durée de la visite sur site est fixée à partir du dossier de demande de certification selon les règles décrites dans les paragraphes § 5.1.1.2.1, 5.1.1.2.2 et 5.1.1.2.3 de la présente partie. La durée de la visite sur site ne peut en aucun cas être inférieure à 1 jour.
La préparation de la visite sur site et la rédaction du rapport d'audit sont en sus.

5.1.1.2.1 CAS GENERAL (PROCEDURE CLASSIQUE)

Durée de l'audit :

- Visite sur site : 1 jour
- Préparation et rédaction du rapport d'audit : 0,5 jour

5.1.1.2.2 CAS DU DEMANDEUR MULTI-SITES

La procédure de certification multi-sites (voir partie 1 - § 1.1.2 et partie 2 - § 2.2) tient compte de règles d'échantillonnage définies au niveau international pour les entreprises multi-sites.

Une méthode d'échantillonnage est appliquée pour calculer le nombre d'établissements audités :

- soit x le nombre d'établissements secondaires/entités entrant dans le calcul.

  L'échantillon d'établissements audités (n) est calculé de la façon suivante :

  < n = √x >

  Le résultat est toujours arrondi au chiffre entier supérieur.

Par exemple : pour une structure centrale ayant 8 établissements secondaires/entités, l'échantillon sera calculé de la façon suivante : n = √8 = 2,82 soit 3 établissements.

*** Constitution de l'échantillon :**

25 % de l'échantillon est choisi aléatoirement par l'équipe AFNOR Certification. Pour le reste, la sélection des établissements est guidée par les critères suivants :

- ⇨ les résultats des contrôles internes
- ⇨ l'analyse des réclamations clients
- ⇨ les variantes d'activité et de taille
- ⇨ la dispersion géographique.

*** Durée de l'audit :**

A partir de l'échantillon constitué, AFNOR Certification calcule ensuite le nombre total de jours d'audit :

⇨ **Structure centrale (établissement principal) : 1 jour**
⇨ **Etablissements secondaires/entités : 1 jour**

*** Préparation / rédaction du rapport d'audit :**

Un seul rapport d'audit est rédigé pour l'ensemble du périmètre de certification (structure centrale et établissements secondaires/entités) – la structure centrale devant se charger d'adresser, si besoin, un exemplaire de rapport à chaque établissement secondaire/entité audité.

La durée est fixée à **0,5 jour** pour la structure centrale + **0,25 jour** par établissement audité.

Le déroulement des audits suit la règle suivante : audit de la structure centrale puis un audit des établissements secondaires/entités si l'audit de la structure centrale ne présente pas de non-conformité majeure.

Lorsque des écarts sont constatés sur un ou plusieurs établissements de l'échantillon, AFNOR Certification demande à la structure centrale de **faire une recherche systématique sur l'ensemble des établissements et d'apporter les actions correctives nécessaires.**

Illustration des règles d'audit multi-sites :

Pour une entreprise ayant 8 établissements secondaires /entités et qui réalise des prestations de self stockage dans tous ses établissements :

	Durée (jours)
Structure centrale	1
Audits des établissements secondaires/entités Calcul de l'échantillon : √**8 = 3 établissements**	3
Préparation + rapport	1,25
Total	**5,25**

5.1.1.2.3 CAS SPECIFIQUE

Si établissements secondaires/entités disposent d'un effectif < 2 ETP (équivalent temps plein), en plus de l'audit de la structure centrale, la durée :

- de l'audit est fixée à 0,5 jour par établissement audité
- de la préparation et rédaction rapport à 0,25 jour par établissement audité

Illustration des règles d'audit multi-sites :

Pour une entreprise ayant 8 établissements secondaires/entités avec un effectif< 2 ETP et qui réalise des prestations de self stockage dans tous ses établissements/entités :

	Durée (jours)
Structure centrale	1
Audits des établissements secondaires/entités Calcul de l'échantillon : √**8 = 3 établissements**	1,5
Préparation + rapport	1,25
Total	**3,75**

-

5.1.1.2.4 CAS DU DEMANDEUR CERTIFIE ISO 9001

Les engagements et les dispositions décrits dans la partie 2 des présentes règles de certification peuvent être prévus dans un système de management de la qualité certifié par un organisme certificateur reconnu par AFNOR Certification.

Si tel est le cas, le demandeur doit s'assurer que le système de management de la qualité est conforme aux exigences du référentiel de certification de la marque NF Service Self-Stockage.

En application des accords de reconnaissance conclus entre AFNOR Certification et d'autres organismes de certification**,** un demandeur de la marque NF Service déjà titulaire d'un certificat ISO 9001 (version en vigueur) peut bénéficier de modalités de contrôle allégées selon 3 conditions :

- le champ et le périmètre de la certification ISO 9001 (version en vigueur) visent le même champ et le même périmètre de certification que la marque NF Service
- Le certificat de système est émis par un organisme certificateur accrédité par le COFRAC ou par un membre de l'EA (European cooperation for Accreditation) ou par un organisme membre d'une association signataire d'accords de reconnaissance internationaux – les sites à l'initiative des accords soit EA ou IAF
- l'audit documentaire réalisé par AFNOR Certification lors de l'instruction du dossier est satisfaisant.

Le demandeur doit dans ce cas fournir à AFNOR Certification les documents spécifiques demandés dans la partie 8 des présentes règles de certification en complément du dossier général de certification. Si les conditions sont remplies, les modalités de contrôle sont allégées pour les contrôles de suivi.

L'audit de la partie système qualité central peut être réduit en fonction du recouvrement des référentiels de certification. Un devis est établi après analyse du dossier de certification du demandeur. L'audit NF Service/ISO 9001 peut être fait conjointement.

Dans tous les cas, l'allègement peut être remis en cause si les conditions ayant autorisé l'allègement ne sont plus respectées.

5.1.1.2.5 CAS DU DEMANDEUR CERTIFIE NF SERVICE «GARDE-MEUBLES »

	Admission 0	Suivi année 18 mois	Suivi année 3 ans	Suivi année 4 ans et demi	Suivi année 6 ans	Suivi année 7 ans et demi
Type de contrôle	Audit d'admission	Audit (§ 5.1.1)	Audit (§ 5.1.1)	Audit (§ 5.1.1)	Audit (§ 5.1.1)	Audit (§ 5.1.1)
Organisation	Partie 3 des règles de certification	Partie 5 des règles de certification				
Objet de l'audit	Norme NF EN 15696 (version du XX/XX/XXXX) et règles de certification NF 523					

5.2 Evaluation des résultats et décision de certification

AFNOR Certification analyse le(s) rapport(s) d'audit et les résultats des contrôles (audit, contrôles spécifiques) et les transmet au demandeur, dans un délai d'un mois à compter de la date de l'audit. Le(s) rapport(s) est (sont) accompagné(s) le cas échéant d'une demande de réponse dans un délai fixé dans le courrier d'envoi du rapport.
Le demandeur doit alors présenter pour chaque écart, les actions mises en place ou envisagées avec le délai de mise en application et les personnes responsables.

Dans certains cas, un contrôle complémentaire peut être demandé dès analyse du rapport.

AFNOR Certification analyse la pertinence de la réponse et peut demander la réalisation d'un contrôle complémentaire si les résultats de l'analyse ne sont pas jugés satisfaisants au regard des exigences de service.

En fonction des résultats de l'ensemble des contrôles, la Directrice Générale d'AFNOR Certification peut prendre l'une des décisions suivantes :

- reconduction droit d'usage de la marque NF Service
- retrait du droit d'usage de la marque NF Service

Une décision peut être prise sous réserve de faire parvenir à AFNOR Certification, dans un délai défini, les preuves de mise en œuvre d'actions correctives. Dans le cas contraire, la certification est refusée.

En cas de décision positive, AFNOR Certification adresse au demandeur le certificat NF Service, mis à jour et émis pour une durée de 3 ans.

CAS DU DEMANDEUR MULTI-SITES AYANT LA MEME ENTITE JURIDIQUE

Un seul certificat est émis portant le nom et l'adresse de la structure centrale (demandeur légal) avec la liste de tous les établissements secondaires rattachés annexée au certificat. Dans le cas où l'un ou plusieurs établissements secondaires ne satisfont plus aux critères nécessaires pour le maintien de la certification, le droit d'usage est retiré au titulaire dans sa totalité.

CAS DU DEMANDEUR MULTI-SITES AYANT DES ENTITES JURIDIQUES DIFFERENCIEES

- Un certificat est émis pour chacun des établissements présentés à la certification. Ce certificat est délivré par AFNOR Certification exclusivement au bénéfice de l'établissement dans le cadre de la certification du demandeur multisites"
- Le cas échéant, un certificat « réseau/multi-sites » peut être attribué à la structure centrale. La mention dans le certificat précise alors qu'il s'agit **d'une activité en réseau et que le siège du réseau bénéficie du certificat car, au minimum, 95 % des entreprises membres sont certifiées**.

  AFNOR Certification publie la liste des entreprises membres du réseau couvertes par le certificat. Elle est incorporée, annexée ou référencée dans le certificat « réseau/multi-sites » et est tenue à jour.

  Dans le cas où l'un ou plusieurs membres du réseau ne satisfait plus les critères

nécessaires pour le maintien de la certification et que le taux d'établissements titulaires de la certification est inférieur à 95 %, la certification « réseau/multi-sites » est retirée dans sa totalité.

Le demandeur peut contester la décision prise en adressant une contestation ou un recours conformément à l'article 12 des règles générales NF Service.

CONSULTATION EVENTUELLE DU COMITE PARTICULIER :

En cas de besoin complémentaire (avis technique, juridique …) AFNOR Certification peut présenter, pour avis, au Comité particulier, l'ensemble des résultats d'évaluation de façon anonyme.

5.3 Modifications du dossier de demande

Le titulaire doit informer systématiquement AFNOR Certification du changement d'une des caractéristiques du service. Selon le type de modification concernée, des contrôles supplémentaires peuvent être nécessaires. Le tableau ci-dessous liste par type de modifications les actions respectives du titulaire et d'AFNOR Certification.

Type de modifications	Actions du titulaire	Actions d'AFNOR Certification
Ajout d'établissement secondaire/entité	• Informer AFNOR Certification • Mettre à jour le dossier de demande (cf. Partie 8 - § 8.1)	• Instruction de la demande de modification du dossier • Audit de l'établissement dans les 12 mois • Si l'audit est satisfaisant, émission d'un nouveau certificat
Suppression d'établissement	• Informer AFNOR Certification • Mettre à jour le dossier de demande (cf. Partie 8 - § 8.1)	• Mise à jour du dossier de certification • Décision de retrait pour l'établissement concerné • Emission d'un nouveau certificat
Changement de représentant légal	• Informer AFNOR Certification • Mettre à jour le dossier de demande (cf. Partie 8 - § 8.1)	• Mise à jour du dossier de certification
Changement de responsable qualité	• Informer AFNOR Certification • Mettre à jour le dossier de demande (cf. Partie 8 - § 8.1)	• Mise à jour du dossier de certification
Perte de la certification ISO 9001	• Informer AFNOR Certification	• Audit de l'établissement dans les 12 mois

Type de modifications	Actions du titulaire	Actions d'AFNOR Certification
Changement de raison sociale, de dénomination commerciale	• Informer AFNOR Certification • Mettre à jour le dossier de demande (cf. Partie 8 - § 8.1)	• Mise à jour du dossier de certification • Décision de retrait sous l'ancienne dénomination commerciale • Emission d'un certificat sous la nouvelle dénomination commerciale
Changement de statut juridique (SA, SAS, SARL, EURL…)	• Fournir une nouvelle lettre de demande de droit d'usage • Mise à jour (si nécessaire) du dossier de certification (cf. Partie 8 - § 8.1)	• Instruction de la nouvelle demande : AFNOR Certification détermine si ce changement remet en cause la certification et s'il y a lieu de procéder à un audit et/ou le cas échéant à des contrôles spécifiques • Décision de retrait sous l'ancien statut • Décision d'admission sous le nouveau statut si les contrôles sont satisfaisants

Dans tous les cas, le titulaire s'engage à ne pas faire usage de la certification NF Service sur les nouveaux établissements tant qu'AFNOR Certification ne lui a pas adressé le nouveau certificat de droit d'usage correspondant.

AUTRES MODIFICATIONS

Dans les cas non prévus dans le tableau précédent, AFNOR Certification détermine, sur la base des documents transmis par le titulaire, si les modifications remettent en cause la certification et s'il y a lieu de procéder à un contrôle supplémentaire.

En fonction des résultats de l'instruction, la Directrice Générale d'AFNOR Certification prend l'une des deux décisions suivantes :

- maintien du droit d'usage
- refus du droit d'usage

CAS D'AJOUT DE NOUVEAUX SITES AU PERIMETRE

Lorsque le titulaire, après avoir fait certifier une partie de ses sites, désire intégrer d'autres sites à l'occasion des audits de suivi, la règle d'échantillonnage suivante s'applique :
- 2 échantillonnages sont réalisés indépendamment sur les sites déjà présents dans le périmètre de certification et sur les sites nouveaux dans le périmètre de certification,
- l'échantillonnage des sites existant respecte les règles présentées au § 5.1.1.2.2,
- l'échantillonnage des nouveaux sites est réalisé comme pour certification initiale qui serait réalisée sur ces sites.

L'exemple dans le tableau ci-dessous illustre les règles d'échantillonnage appliquées

Type d'audit	certification initiale	suivi 1	suivi 2	Renouvellement
Nombre de sites	x1	x1 + x2	x1 + x2 + x3	x1 + x2 + x3 + x4
Prélèvement	√x1	√x1 + √ x2	√ (x1 + x2) + √x3	√ (x1 + x2 + x3) + √x4

PARTIE 6

LES INTERVENANTS

6.1 AFNOR Certification

L'Association Française de Normalisation est propriétaire de la marque NF Service et a concédé à sa société filiale AFNOR Certification une licence d'exploitation de cette marque.

A ce titre, **AFNOR Certification** assure la responsabilité de l'application des présentes règles de certification et de toute décision prise dans le cadre de celles-ci.

Les coordonnées sont :

AFNOR Certification
11, rue Francis de Pressensé
93571 La Plaine Saint-Denis Cedex

Un **"Comité de la marque NF"** a été institué auprès du Conseil d'administration d'AFNOR Certification qui traite de toute question d'ordre général intéressant la marque NF Service et donne son avis au Conseil d'Administration d'AFNOR Certification sur les divers points prévus au § 6.2 des Règles Générales de la marque NF Service.

AFNOR Certification veille auprès de tous les intervenants à ce que leur mission soit correctement remplie au regard du rôle et des attributions ci-après définies de chacun d'eux.

Les intervenants dans le fonctionnement sont :

- La **Directrice Générale d'AFNOR Certification** : il approuve les présentes règles de certification et a le pouvoir de prendre toute décision et toute sanction liée à l'application desdites règles de certification.
- L'**ingénieur certification** : il est responsable de l'application des présentes règles de certification et de leur évolution (notamment par leur révision régulière), de l'évaluation des résultats des contrôles ainsi que de la commercialisation de la prestation de certification.
- Le **technicien** en certification : il est chargé de l'instruction des demandes de certification, de la planification des contrôles et du suivi des dossiers clients.
- L'**auditeur** : il a pour mission de vérifier sur site le respect effectif des exigences définies dans les règles de certification.

6.2 COMITE PARTICULIER

AFNOR Certification met en place un comité appelé Comité particulier dans lequel tous les intérêts sont représentés. Ce comité est prévu à l'article 7.3 des Règles Générales de la marque NF Service.

Il a pour missions :

- de contribuer au développement de la marque NF Service,
- de valider les règles de certification et leurs évolutions,
- de donner son avis sur les dossiers présentant des difficultés d'interprétation à AFNOR Certification ou faisant l'objet d'une contestation,
- de donner son avis sur les projets d'actions de communication ou de promotion relatives à l'application NF Service.

Les avis du Comité particulier sont établis par consensus.

Les membres de ce comité s'engagent à exercer leur fonction en toute impartialité et à garder la confidentialité des informations - notamment à caractère individuel - qui lui sont communiquées. L'ingénieur certification est tenu de prendre les dispositions particulières permettant d'assurer la confidentialité des dossiers de demandeur ou de titulaire présentés au sein du comité (sauf pour les cas de contestation / recours)

Principes de fonctionnement du Comité particulier :

- La durée du mandat des membres est généralement de trois ans, renouvelée par tacite reconduction.
- Le Comité particulier se réunit au minimum deux fois par an et aussi souvent que nécessaire.

<u>Composition du Comité particulier NF Service appliquée au Self Stockage</u> :

1 Président (choisi parmi les membres d'un collège)

1 Vice-président (AFNOR Certification)

COLLEGE < ORGANISMES PROFESSIONNELS >

Entre 3 et 5 représentants d'entreprises de self Stockage

COLLEGE < CLIENTS / DONNEURS D'ORDRE / FINANCEURS / UTILISATEURS >

Entre 2 et 4 représentants d'association de consommateurs

COLLEGE < EXPERTS / ADMINISTRATIONS >

Entre 2 et 4 représentants de ce collège (représentant d'AFNOR NORMALISATION, représentant du ministère en charge du commerce, rattaché au ministère de l'Economie, représentant de la CISS, représentant de la CSD…)

Condition : engagement de l'organisation professionnelle à avoir des adhérents titulaires dans les 2 ans qui suivent l'approbation des présentes règles.

PARTIE 7

LES PRESTATIONS DE CERTIFICATION

La présente partie a pour objet de définir les prestations afférentes à la certification NF Service et de décrire les modalités de recouvrement.

La certification NF Service comprend les prestations suivantes :

- instruction de la demande
- visite d'audit
- droit d'usage de la marque NF Service
- contrôles supplémentaires
- promotion

7.1 Prestations afférentes à la certification NF Service

Nature de la prestation	Définition de la prestation	Conditions générales communes aux marques NF Service
Etude de recevabilité	Prestation comprenant l'examen des dossiers de demande, les relations avec les demandeurs, les auditeurs, l'évaluation des résultats de contrôles	Le versement du montant de ces prestations reste acquis même au cas où le droit d'usage de la marque NF Service ne serait pas accordé ou au cas où la demande serait abandonnée en cours d'instruction.
Fonctionnement de l'application de certification/Gestion annuelle	Prestations de gestion des dossiers des services certifiés et des titulaires, d'établissement des listes de services certifiés, d'évaluation des résultats de contrôles Cette prestation contribue au fonctionnement général de la marque NF Service (systèmes qualité, gestion du comité certification)	Le versement du montant de ces prestations est facturé annuellement, sur la base d'un forfait.

Nature de la prestation	Définition de la prestation	Conditions générales communes aux marques NF Service
Visite d'audit	Prestations comprenant la préparation de la visite, la visite elle-même ainsi que le rapport de visite. A ces prestations s'ajoutent les frais de déplacement.	Le versement de ces prestations reste acquis même au cas où le droit d'usage de la marque NF ne serait pas accordé ou reconduit.
Droit d'usage de la marque NF	Ce droit d'usage versé à AFNOR Certification contribue : * à la défense de la marque NF Service : dépôt et protection de la marque, conseil juridique, traitement des recours, prestations de justice * à la contribution à la promotion générique de la marque NF Service	Droit d'usage annuel de la marque NF Service facturé au titulaire après certification du service Lorsque la marque NF Service est accordée en cours d'année, le montant du droit d'usage est calculé au prorata des mois suivants la décision d'accord du droit d'usage.
Contrôles supplémentaires	Prestations entraînées par les contrôles supplémentaires à la suite d'insuffisances ou anomalies décelées par les contrôles courants ou en dehors (réclamations clients, actualités…)	Prestations à la charge du demandeur/titulaire

7.2 Recouvrement des prestations

Les prestations définies ci-dessus sont facturées par AFNOR Certification au demandeur / titulaire (cf livret de tarification en vigueur).

AFNOR Certification est habilité à recouvrer l'ensemble des prestations.

Le demandeur ou le titulaire doit s'acquitter de ces prestations dans les conditions prescrites : toute défaillance de la part du titulaire fait en effet obstacle à l'exercice par AFNOR Certification des responsabilités de contrôle et d'intervention qui lui incombent au titre des présentes règles de certification.

PARTIE 8

LE DOSSIER DE CERTIFICATION

L'objet de cette partie est de faciliter au demandeur de la certification NF Service la constitution de son dossier en lui donnant tous les renseignements nécessaires à l'établissement et à la mise à jour de son dossier de demande de certification.

Il existe trois types de dossiers :

- **dossier d'admission :** il émane d'une entité n'ayant pas de droit d'usage de la marque NF Service (cf. parties 1 à 3 du présent document)
- **dossier de suivi :** il émane d'un titulaire et concerne la mise à jour des éléments de son dossier d'admission afin d'assurer la mise en œuvre des contrôles de suivi (cf. partie 5 du présent document)
- **dossier de modification :** il émane d'un titulaire et concerne, soit une extension ou une réduction de sa certification, soit un maintien de sa certification (cf. partie 5 du présent document)

8.1 DOSSIER D'ADMISSION

Le dossier de demande de certification doit être adressé à AFNOR Certification et doit contenir les éléments décrits ci-dessous.

Intitulé du document	Désignation
Formule de demande de certification	LETTRE TYPE 1
Fiche de renseignement	FICHE 1
Dossier technique composé de : - documents réglementaires / administratifs - documents contractuels et commerciaux - documents d'organisation - documents d'information générale	FICHE 2
Fiche d'activité de service	FICHE 3
Information sur les modalités de mise en œuvre de la certification NF Service	FICHE 4

LETTRE-TYPE 1

FORMULE DE DEMANDE DE CERTIFICATION

A établir sur papier à en-tête du demandeur

Madame La Directrice Générale
AFNOR Certification
11 rue Francis Pressensé
93571 Saint Denis La Plaine

Objet : NF523 Self Stockage

Madame La Directrice Générale,

J'ai l'honneur de demander le droit d'usage de la marque NF Service pour l'activité suivante Self Stockage exercée par :

- identification du demandeur
- raison sociale
- adresse de l'établissement principal
- (le cas échéant) identification des établissements secondaires sous la même entité juridique.

A cet effet, je déclare connaître et accepter les Règles Générales de la marque NF Service, les règles de certification NF523 et m'engage à les respecter pendant toute la durée d'usage de la marque NF Service.

Je m'engage à :

- recevoir un auditeur désigné par AFNOR Certification et chargé d'instruire mon dossier et à lui faciliter l'exécution de sa mission en l'autorisant à :
  - visiter les locaux professionnels de mon établissement
  - inspecter les moyens dont je dispose
  - interroger librement le personnel de mon établissement ayant un rôle dans la réalisation du service
- informer systématiquement AFNOR Certification de toute modification d'organisation intervenant dans mon < entreprise / association / organisme …>, ayant une incidence directe ou indirecte sur la certification.

Je déclare avoir le pouvoir de formuler cette demande.

Je vous prie de bien vouloir agréer, Madame La Directrice Générale, l'expression de ma considération distinguée.

Date
Nom et signature
du représentant légal

FICHE 1

FICHE DE RENSEIGNEMENT

A compléter par le demandeur

□ **ETABLISSEMENT PRINCIPAL** (pour les demandeurs monosite et multi-sites avec une seule entité juridique)

□ **STRUCTURE CENTRALE** (pour les demandeurs multi-sites avec plusieurs entités juridiques)

- Raison sociale :
- Dénomination(s) commerciale(s) :
- Statut juridique :
- Date de début d'activité effective :
- Date de création (si différente) :
- Représentant légal (nom et qualité) :
- Responsable du projet qualité (si différent : nom, tél.) :
- Appartenance à un syndicat ou organisation professionnelle, si oui le(la) citer :
- Site Internet (le cas échéant) :

ETABLISSEMENT(S) SECONDAIRE(S) ou ENTITE(S) RATTACHEE(S) :

Nombre total d'établissements secondaires ou entités rattachées :
Définition du lien entre le demandeur et les établissements/entités présentées :

- juridique (même entité juridique)
- contractuelle (entité juridique différente)

IDENTIFICATION DES ETABLISSEMENTS SECONDAIRES

A renseigner pour chaque établissement

Adresse :

Interlocuteur :

Date de création :

Effectif :

AUTRES SERVICES PROPOSES (non couverts par la norme NF EN 15696)

A préciser

Chaque entité rattachée à une structure centrale doit réaliser une demande de certification et renseigner cette fiche.

FICHE 2

COMPOSITION DU DOSSIER TECHNIQUE

A adresser avec la demande

1 - Documents réglementaires / administratifs :

- Permis de construire (lors de présence d'unités extérieures)
- Extrait Kbis de moins de 3 mois (et LBis pour les établissements secondaires) ou au répertoire des métiers (selon le cas)
- Preuve d'appartenance à un syndicat ou organisation professionnelle, le cas échéant
- Attestation d'inscription et de mise à jour de cotisations aux organismes sociaux (URSSAF, ASSEDIC …) datant de moins de 3 mois
- Attestation fiscale
- Attestation d'assurance en responsabilité professionnelle
- Récépissé de déclaration effectuée auprès de la CNIL (le cas échéant)

2 - Documents contractuels et commerciaux

- Conditions générales de vente, règlement intérieur et/ ou modèle de contrat

3 - Documents d'organisation

- Guide qualité (cf. partie 2)
- Modèle d'enquête de satisfaction
- Plan d'amélioration associé aux réclamations/ satisfaction client
- Organigramme fonctionnel
- Preuve de certification de service des sous-traitants utilisés (certificat, référentiel de certification de service)

➢ **Pour le demandeur multi-sites :** contrat établi entre l'établissement principal et les différents établissements secondaires avec la description des liens entre les établissements + plan de contrôle interne des établissements secondaires réalisés préalablement à l'audit (admission et suivi)

➢ **Pour le demandeur réseau :** contrat établi entre les différents établissements (et la structure centrale) avec la description des liens entre les établissements + plan de contrôle interne des établissements secondaires réalisés préalablement à l'audit (admission et suivi)

4 - Documents d'information générale (le cas échéant)

- Certificat ISO 9001
- Dernier rapport d'audit (admission ou renouvellement selon le cas)

Chaque entité rattachée à une structure centrale doit réaliser une demande de certification et adresser ce dossier technique.

FICHE 3

FICHE D'ACTIVITES DE SERVICE

A compléter

Description des moyens de l'entreprise

Activité :
Surface totale du bâtiment clos :
Surface développée des unités extérieures (si présence d'unités extérieures) :
Nombre d'unités de stockage :
Taux d'occupation sur 12 mois :

Moyens humains :

- Effectif permanent total :
- Liste des sous-traitants

Moyens matériels :

- Liste des appareils de manutention mis à disposition :
- Liste des moyens de communication utilisés :

Caractéristiques commerciales :

- Jours d'ouverture du site
- Heures d'ouverture du site

Autres certificats obtenus ou qualifications :

Chaque demandeur exploitant plus d'un site, sous la même dénomination commerciale doit renseigner cette fiche pour chaque site.

Chaque entité rattachée à une structure centrale doit réaliser une demande de certification et renseigner cette fiche.

FICHE 4

INFORMATIONS SUR LES MODALITES DE MISE EN ŒUVRE DE LA CERTIFICATION NF SERVICE

Avez-vous fait appel à un organisme extérieur de conseil ?

Oui ☐ Non ☐

Si oui, indiquer le ou les noms de ces organismes et les prestations assurées par ces organismes :

Type de prestation	Date	Organisme concerné
Pré-audit ☐ Formation (préciser) ☐ Conseil/accompagnement ☐ Autres (préciser) ☐		

Date
Nom et signature du demandeur

8.2 DOSSIER DE SUIVI ET/OU DE MODIFICATION

Intitulé du document	Règle de mise à jour	Désignation
Formule de demande de modification	A chaque modification	Lettre type 2
Fiche de renseignement	A chaque modification	FICHE 1 (§ 8.1)
Dossier technique composé de : - documents réglementaires - documents contractuels et commerciaux - documents d'organisation - documents d'information générale	 A chaque mise à jour A chaque mise à jour Annuelle Annuelle	FICHE 2 (§ 8.1)
Fiche d'activité	Annuelle	FICHE 3 (§ 8.1)
Information sur les modalités de mise en œuvre de la certification NF Service	En cas d'extension	FICHE 4 (§ 8.1)

LETTRE-TYPE 2

FORMULE DE DEMANDE DE MODIFICATIONS

A établir sur papier à en-tête du demandeur

Madame La Directrice Générale
AFNOR Certification
11 rue Francis Pressensé
93571 Saint Denis La Plaine

Objet : NF523 Self Stockage
Demande de modification de certification NF Service

Madame La Directrice Générale,

En tant que titulaire de la marque NF Service pour l'activité de **Self Stockage** sous le numéro de certificat ……., j'ai l'honneur de demander la modification des termes de mon certificat suite à :

- Modifications juridiques : (préciser : acquisition, fusion, création nouvel établissement, changement de représentant légal,…..)
- Modifications commerciales : (préciser changement ou ajout de dénomination(s) ou de marque(s),….).
- Extension du champ
- Extension du périmètre
- Autres :

A cet effet, je déclare connaître et accepter les Règles générales de la marque NF Service, les Règles de Certification NF523 et m'engage à les respecter pendant toute la durée d'usage de la marque NF Service.

Je déclare avoir le pouvoir de formuler cette demande.

Je vous prie de bien vouloir agréer, Madame La Directrice Générale, l'expression de ma considération distinguée.

Date
Nom et signature
du représentant légal
du titulaire

PARTIE 9

LEXIQUE

9.1 Définitions relatives à la profession (complément de la norme)

Séparation physique :
Cloison en dur, assurée à minima via des moyens d'éléments respectant la réglementation en vigueur (ex : mur coupe feu).

Unité de stockage :
Les unités de stockage mises à disposition par le prestataire doivent avoir :

- un sol dur,
- un toit (pouvant être grillagé)
- des parois rigides dont au moins l'une d'entre elles est équipée de porte(s), conçue(s) et utilisée(s) pour la mise à disposition d'un endroit sécurisé.
- des orifices protégés assurant une aération.

9.2 Définitions relatives à la certification de service

Accord du droit d'usage de la marque NF Service :

Autorisation donnée par la Directrice Générale d'AFNOR Certification à un demandeur d'apposer la marque NF Service. Cet accord est matérialisé par un certificat (ou décision de certification).

Accréditation :

Attestation délivrée par une tierce partie, ayant rapport à un organisme d'évaluation de la conformité, constituant une reconnaissance formelle de la compétence de ce dernier à réaliser des activités spécifiques d'évaluation de la conformité (§5.6 NF EN ISO/CEI 17000 : 2005)

Actions correctives :

Action visant à éliminer la cause d'une non-conformité ou d'une autre situation indésirable détectée (§ 3.6.5 – norme NF EN ISO 9000 : 2005).

Audit :

Processus méthodique, indépendant et documenté permettant d'obtenir des preuves d'audit et de les évaluer de manière objective pour déterminer dans quelle mesure les critères d'audit sont satisfaits (§ 3.9.1 – norme NF EN ISO 9000 : 2005).

Avertissement :

Décision prise par AFNOR Certification par laquelle le titulaire est invité à corriger les défauts constatés dans un délai donné.

Demande :

Lettre par laquelle un demandeur sollicite le droit d'usage de la marque NF Service, déclare connaître et s'engage à respecter les présentes règles de certification dans leur totalité.

Demandeur :

Entité juridique demandant une certification NF Service et qui s'engage sur la maîtrise de la conformité de son service aux présentes règles de certification.

Document (qualité) :

Support d'information ainsi que l'information qu'il contient (§ 3.7.2 – norme NF EN ISO 9000 : 2005). Il peut être élaboré par le demandeur ou fourni par un tiers.

Droit d'usage de la Marque NF Service :

Droit accordé par AFNOR Certification à un organisme d'utiliser la marque NF Service pour ses services conformément aux Règles générales et aux Règles de certification.

Enregistrement (qualité) :

Document faisant état de résultats obtenus ou apportant la preuve de la réalisation d'une activité (§ 3.7.6 – norme NF EN ISO 9000 : 2005).

Extension :

Décision prise par AFNOR Certification par laquelle le droit d'usage de la marque NF Service est étendu à un nouveau service ou à un service modifié.

Indicateur qualité (indicateurs de performance et de satisfaction) :

Information choisie, associée à un critère / phénomène, destinée à en observer les évolutions à intervalles définis (§ 2.1 – norme FD X 50-171). Il s'agit donc d'une donnée quantifiée qui permet d'apprécier la réalisation d'une activité.

Note : un indicateur se présente sous la forme d'un taux, d'un ratio ou d'un degré. Par exemple le taux, en %, de clients bénéficiant d'un service donné.

Note : il existe deux grands types d'indicateurs qualité, les indicateurs de performance internes d'un coté, les indicateurs de satisfaction client de l'autre

Note : un indicateur qualité fait l'objet d'une mesure périodique permettant de confronter la situation réelle au niveau de performance éventuellement associé, et de suivre l'évolution de la situation observée.

Guide Qualité :

Document spécifiant le système de management de la qualité d'un organisme (§ 3.7.3 – norme NF EN ISO 9000 : 2005).

Note :

- Le Guide Qualité doit contenir au minimum :
  - L'organisation et les responsabilités (partie 2 - § 2.1.1)
  - Les modalités de mise en œuvre du service (partie 2 - § 2.1.2)
  - La maîtrise des sous-traitants (partie 2 - § 2.1.2.2)
  - La gestion du personnel (partie 2 - § 2.1.2.3)
  - La gestion des documents qualité (partie 2 - § 2.1.2.4)
  - L'évaluation de la qualité du service (partie 2 - § 2.1.3)
  - L'amélioration de la performance du service (partie 2 - § 2.1.4)

- Le degré de détail et la forme d'un Guide Qualité peuvent varier pour s'adapter à la taille et à la complexité de l'organisme.

Méthode de mesure :

Procédé permettant d'évaluer la réalisation d'une spécification de service ou de déterminer la valeur prise par un indicateur de performance.

Note : dans le présent document, la méthode de mesure est définie par chaque prestataire en fonction, notamment, de ses moyens. La validité et la fiabilité de la méthode de mesure sont évaluées par l'auditeur.

Mode de preuve :

Façon de démontrer de manière objective et fiable à un organisme certificateur (AFNOR Certification) qu'une exigence est bien satisfaite.

Note : l'enregistrement, l'existence effective de moyens matériels, le témoignage de membres du personnel sont des modes de preuve

Niveau de performance :

Seuil quantifié, visé ou réalisé, caractérisant un élément du service ou un indicateur qualité.

Processus :

Ensemble d'activités corrélées ou interactives qui transforme des éléments d'entrée en éléments de sortie (§ 3.4.1 – norme NF EN ISO 9000 : 2005).

Recevabilité :

État d'un dossier qui permet de procéder à l'instruction de la demande ; la recevabilité porte sur les parties administrative et technique du dossier.

Reconduction :

Décision par laquelle le titulaire se voit renouveler le droit d'usage de la marque NF Service pour une période donnée.

Retrait

Décision prise par la Directrice Générale d'AFNOR Certification qui annule le droit d'usage de la marque NF Service. Le retrait peut être prononcé à titre de sanction ou en cas d'abandon du droit d'usage par le titulaire.

Revue de contrat :

Examen entrepris pour déterminer la pertinence, l'adéquation et l'efficacité de ce qui est examiné à atteindre les objectifs définis (§ 3.8.7 – norme NF EN ISO 9000 : 2005).

Site :

Lieu de réalisation de la prestation

Etablissement :

Lieu ou entité (par exemple association, établissement, filiale, agence, antennes …) en relation directe avec le demandeur, placé sous le contrôle "qualité" du demandeur, exerçant totalement ou partiellement l'activité.

Suspension :

Décision prise par la Directrice Générale d'AFNOR Certification qui annule provisoirement et pour une durée déterminée l'autorisation de droit d'usage de la marque NF Service. La suspension peut être prononcée à titre de sanction ou en cas d'abandon provisoire par le titulaire.

Titulaire :

Entité juridique qui bénéficie du certificat et du droit d'usage de la marque NF Service.